

بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف

بن عيسى قرمزلي متخرج من جامعة المدية

تخصص: إعلام آلي

التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة

1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

الجنسية الجزائر وليس لي وطن فأنا مسلم

للتواصل **وطلب المذكرات** مجانا وبدون مقابل

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaissa.inf@gmail.com

MSN: benaissa.inf@hotmail.com

فيس بوك: http://www.facebook.com/benaissa.inf

سكايب:benaissa20082

دعوة صالحة بظهر الغيب فربما يصلك ملفي وأنا في التراب ....

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضع نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يزعم أن المذكرة له فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هدفنا إلا النفع حيث كان لا أن نتبنى أعمال الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

لا تنسوا الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم

صل على النبي – سبحان الله وبحمدك سبحان الله العظيم-

بن عيسى قرمزلي 2012

جـامـعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

أثر دوران العاملين على الأداء المالي
دراسة تطبيقية في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية

The Impact of Staff Turnover on Financial Performance

A Field Study in the Kuwaiti Islamic Banking Sector

إعـداد
الحميدي محمد المطيري
الرقم الجامعي
400920083

إشــراف
الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

قسم المحاسبة
كليـة الأعمـال
جامعة الشرق الأوسط

الفصل الثاني

2012/2011

عمان – المملكة الأردنية الهاشمية

التفويـــض

أنا الحميدي محمد المطيري، أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ: ٤/٦/٢٠١٢

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها : أثر دوران العاملين على الأداء المالي دراسة تطبيقية في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية وأجيزت بتاريخ: 2012/6/4

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الأستاذ الدكتور عبد الناصر إبراهيم نور، رئيسا ومشرفا	....
الدكتور أسامة عمر عبد الجبار، عضوا	....
الدكتور فهيم صالح لوندي، عضوا خارجيا (الجامعة الهاشمية)	....

الإهداء

إلى والدي العزيزين حفظهما الله...

إلى زوجتي الكريمة....

إلى عائلتي الكريمة...

إلى إخوتي وأخواتي...

إلى كل صديق ومحب...

شـــــكر وتقديــر

أشكر الله سبحانه وتعالى العلي القدير الذي منّ علي بفضله أن شرح لي صدري ويسر لي أمري وألهمني هذا الطموح وسدد خطاي وسهل دربي. بأن أتممت إحدى رسائل العلم التي أرجو من العلي القدير أن تكون مرجعاً لكل طالب علم.

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الكبير قدراً وعلماً، ومشرفي الأســـتاذ الدكتور عبد الناصر نور الذي كان عوناً كبيراً ومشرفاً قديراً ومنارة علم، وأتقدم بالشكر إلـــى جميع أساتذتي في كلية الأعمال قسم المحاسبة، وإلى جميع أعضاء لجنـــة المناقـــشة، وإلـــى جامعة الشرق الأوسط ممثلة بكادريها الأكاديمي والإداري.

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخـــــــــص

أثر دوران العاملين على الأداء المالي

دراسة تطبيقية في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية

The Impact of Staff Turnover on Financial Performance

A Field Study in the Kuwaiti Islamic Banking Sector

إعـــداد

الحميدي محمد المطيري

إشـــراف

الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر دوران العاملين علـى الأداء المـالي فـي قطـاع المصارف الإسلامية الكويتية ، واتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي.

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المصارف الإسلامية الكويتية، أما عينة الدراسة فسوف تكون من جميع الإداريين والمحاسبين العاملين في هذه المصارف، إذ تم أخذ عينة مؤلفـة مـن (100) موظف بواقع 25 استبانة لكل مصرف ، كما تم الاعتماد على البيانات الماليـة للبنـوك محل الدراسة لإثبات الدراسة، إذ تم الحصول على معـدل دوران العـاملين فـي المـصارف الإسلامية الكويتية من خلال سجلات هذه المصارف خلال الفترة (2006 – 2010)، وقد تـم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وتم اختبار الفرضيات من خـلال اسـتخدام اختبـار الانحدار البسيط واختبار 2 Way ANOVA.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية، وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في الدراسات السابقة والأدب النظري، إذ يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن زيادة دوران العاملين يؤدي إلى نقص كفاءة العاملين في المصارف، وهذا سوف ينعكس على أدائها وعلى جودة الخدمة المقدمة فيها.

2- لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف (مقاسا بعدد العاملين)، تؤدي هذه النتيجة أهمية دوران العاملين وانعكاسه على الأداء المالي للمصارف بغض النظر عن عدد العاملين فيها.

3- لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف، وتبرز هذه النتيجة أن خبرة المصرف مهما كانت لن تؤثر بشكل أو بآخر على أهمية الأثر الذي يلعبه دوران العاملين في التأثير على الأداء المالي للمصارف الإسلامية.

ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث:

1) التركيز على استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لتسهيل عمل الموظف بالشكل الذي يساعد على تحسين رغبته في العمل.

2) توفير نظام حوافز جيد في المصرف لتشجيع الموظف على الاستمرار في العمل بكفاءة.

3) العمل على تطبيق آلية رقابة على أداء الموظف تربط أداءه بالحوافز التي يأخذها، وبالشكل الذي يساهم في زيادة رغبته في العمل ضمن معايير موضوعية للتقييم.

4) ضرورة توعية الإداريين في المصارف بأهمية التعاون مع موظفيهم وإشراكهم في القرارات المتعلقة بهم لتعزيز الرغبة لديهم في الاستمرار.

5) إجراء دراسات أخرى عن الموضوع بالتطبيق على قطاعات اقتصادية أخرى.

ABSTRACT

The Impact Of Staff Turnover On Financial Performance A Field Study In The Kuwaiti Islamic Banking Sector

Prepared By
Al Hmaidy Mohammad
Al – Matairi

Supervised By
Professor Dr. Abdul Nasir Noor

This study aimed at knowing the impact of staff turnover on financial performance in the Islamic banking sector in Kuwait. The researcher follows the descriptive analytical approach in this study.

The study's population consists of all the Kuwait Islamic banks, while the study's sample consists of all the administrators and accountants who work in these bank. A sample consisted of (100) employees have been taken and 25 questionnaire for each bank. We depended on the financial data of the concerned banks to prove the study. The workers average turnover in the Kuwaiti Islamic banks has been obtained from the record's of these banks during the period (2006-2010).

The following results have been reaches:

1- There is no statistical significant impact for the workers turnover on the financial performance in the Kuwait Islamic banks sector. This result confirms with the previous studies and the theoretical literature, where this result can be interpreted in the light of that the increase in workers turnover leads to a decrease of the workers efficiency, of these banks, and this will be reflected in their performance and on their services quality.
2- There is no differences in the impact of workers turnover on the financial performance in the Kuwait Islamic banks attributed to the bank's size (measured by the number of employees) this result shows the importance of workers turnover and its reflections on the banks financial performance, regardless of the number of workers in these bank.

3- There is no differences in the impact of workers turnover on the financial performance in the Kuwait Islamic banks sector attributed to the banks' experience. This result shows that the banks experience, what ever it is does not influence in any way the importance of the impact which the workers turnover plays in influencing the financial performance of the Islamic banks.

The most important recommendations reached by the researcher are as follows:

1) Concentration on using the most recent technology to facilitate the employers work in the manner that improves his desire to work.
2) Providing a good incentives system in the bank to motivate the employee to continue work efficiently.
3) Working to apply control mechanizing on the employees performance that links their performance with the incentives, in a manner that participators in increasing their desire to work within an objective standards for evaluation.
4) The necessity to aware the administrators in the banks with the importance of cooperation with their employees and evolving them with the decision that relate to them in order to enforce their desire to continue.
5) Conducting another studies about the subject and application on another economic sectors.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها

1-3 تساؤلات الدراسة

1-4 أهداف الدراسة

1-5 أهمية الدراسة

1-6 فرضيات الدراسة

1-7 نموذج الدراسة

1-8 حدود الدراسة

1-9 محددات الدراسة

1-10 التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

لقد تزايد اهتمام الباحثين بكفاءة المنظمات وما يؤثر عليها من عوامل، وذلك في إطار البحث عن الوسائل التي تضمن تفوق المنظمات في مجال المنافسة، خاصة في الأسواق التي تعمل في ظل نظام اقتصادي حر. ومن منظور اقتصادي فإن التركيز يتجه إلى تخفيض الكلفة الإنتاجية، حيث تتحمل المنظمات على اختلاف أنواعها كلفة كبيرة، مباشرة وغير مباشرة بسبب ظواهر السلوك الإنساني للأفراد في المنظمات، والذين أهم عناصر الإنتاج.

ومن هذه الظواهر التي تنطوي على تكلفة باهظة دوران العاملين. إذ إن دوران العاملين ينطوي على فقدان المنظمة للكفاءات والخبرات التي تم تدريبها طويلاً لتصل إلى المستوى المطلوب؛ إذ تنتقل في أغلب الأحيان إلى منظمات منافسة. (عبده، 1995) ويتبع ذلك فجوة زمنية يتراجع فيها الإنتاج، إلى أن يتم تعيين الفرد المناسب وتدريبه ليصل إلى المستوى المطلوب، مع ما يرافق ذلك من وقت، وجهد، وتكلفة.

ويلاحظ الباحثون أن هذه الظاهرة من المشاكل المعقدة المستعصية على البحث الإداري؛ وذلك بسبب عدم وضوح مسبباتهما الحقيقية، إضافة إلى عدم تمكن الأبحاث السابقة، والتطبيقات العملية من وضع الحلول الجذرية لهما أو استئصالهما.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المشكلة موجودة في مختلف أنواع المنظمات، وتسود بين مختلف الأفراد، والمراتب الإدارية والمهنية بدون تمييز في الجنس، أو العمر، ولكن بتفاوت نسبي تبعاً لعدد من العوامل والعناصر التي إن اجتمعت تقود إلى حالة ما يسمى بالرضا الوظيفي

"Job Satisfaction"، يفترض أن يقود إلى حالة من الاستقرار الوظيفي، تنعكس في معاني الانتماء والولاء للمنظمة، والالتزام بالإنتاج وتحقيق الأهداف.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد جاء هذا البحث لتسليط الضوء على أثر دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في تسليط الضوء على ظاهرة تشغل المنظمات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص، تتمثل في دوران العاملين، إذ لاحظ الباحث زيادة معدلات دوران العاملين في هذا القطاع، ممّا قد يؤدي إلى التأثير في الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

ولهذا فإن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على أثر دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية، وذلك من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة

1-3 تساؤلات الدراسة:

1. هل هناك علاقة بين دوران العاملين والمؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي في المصارف الإسلامية الكويتية وحسابه؟
2. هل توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية وتعزى إلى حجم المصرف (مقيساً بعدد العاملين)؟
3. هل توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف ؟

4-1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على مدى تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية
- التعرف على مدى وجود فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف (مقيساً بعدد العاملين) وخبرة المصرف.

5-1 أهمية الدراسة:

1- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تركيزها بالدرجة الأولى على ظاهرة سائدة لسلوك العنصر البشري الذي يعدّ أهم عناصر العمليات الإنتاجية، وهي"دوران العاملين" المتمثل بترك المنظمة للعمل في منظمة أخرى.

2- تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة بسبب دخولها إلى حقل جديد من حقول البحث المحاسبي، إذ لم تتم سابقاً – بحسب علم الباحث– دراسة الجوانب المحاسبية لموضوع دوران العاملين في الكويت. حيث كانت الدراسات تتناول هاتين الظاهرتين من منظور سلوكي، بوصفها عاملين تابعين يتأثران بعناصر المناخ التنظيمي، والخصائص المميزة لشخصية العامل، ودوافعه، وظروفه العائلية، وعدد سنوات خدمته، وخصائص سوق العمل بشكل عام.

3- تجري هذه الدراسة في ظل اهتمام كبير بتحسين الأداء المالي للمصارف الإسلامية الكويتية.

4- تسعى هذه الدراسة لبيان مدى تأثير الدوران الوظيفي على الأداء المالي للمصارف الذي يؤثر بدوره على الاقتصاد الوطني الكويتي.

5- يمكن أن تخرج هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات من شأنها أن تسهم في إبراز أهمية ودور دوران العمل ودوره في التأثير على أداء المصارف الإسلامية الكويتية.

6- تجرى هذه الدراسة في ظل محاولة المصارف الإسلامية الكويتية استخدام أحسن الوسائل لتحسين أدائها المالي.

1-6 فرضيات الدراسة:

إن فرضيات الدراسة تتمثل في الآتي:

الفرضية الأولى:

- H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية

الفرضية الثانية:

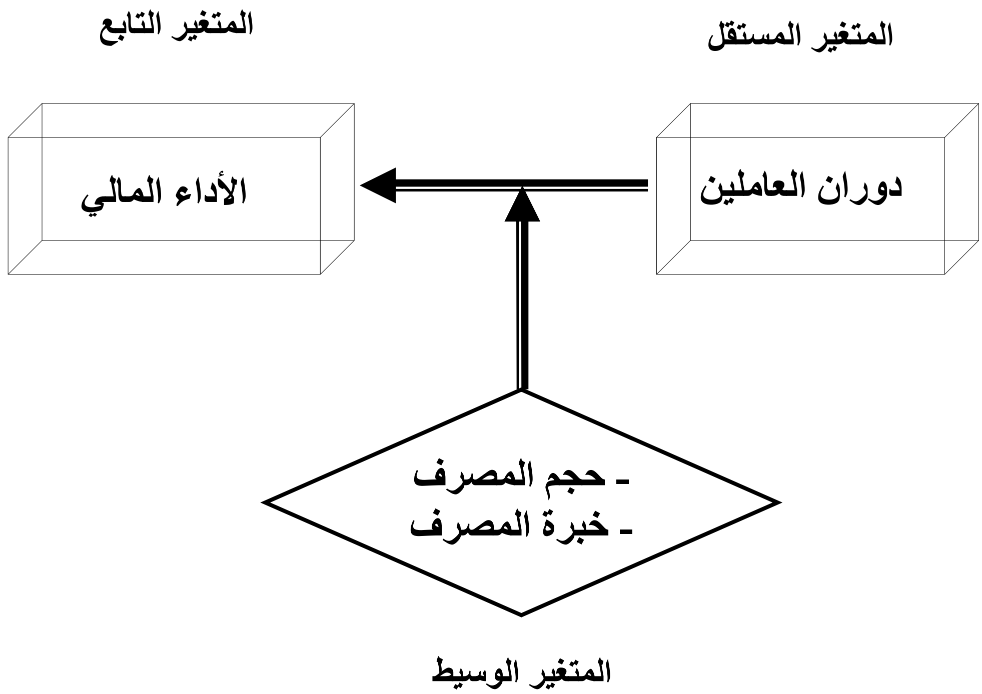
- H0: لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف (مقيساً بعدد العاملين)

الفرضية الثالثة:

- H0: لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

1-7 نموذج الدراسة:

شكل رقم (1) نموذج الدراسة



1-8 حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.
- الحدود الزمانية: المدة التي تستغرقها الدراسة، من بداية الفصل الأول 2012/2011 إلى نهاية الفصل الثاني 2011 / 2012
- الحدود البشرية: تتمثل في العاملين في المصارف الإسلامية الكويتية.

1-9 محددات الدراسة:

لقد واجه الباحث المحددات التالية:

1) طول الوقت المستغرق في عملية جمع البيانات المالية والاستبانات من أفراد العينة.

2) قلة تجاوب المصارف مع الباحث في توفير البيانات المالية عن دوران العاملين.

1-10 التعريفات الإجرائية:

دوران العاملين: يطلق على الحالة التي تنطوي على ترك العمال لعملهم في المنظمة التي يعملون فيها بشكل نهائي، سواء أكان ذلك بإرادتهم أم بإرادة المنظمة التي يعملون فيها ولمختلف الأسباب (عباس، 1999).

ويستخدم معدّل دوران العاملين لحساب معدّلات ترك العمال لعملهم في المنظمة وبشكل شهري، ولفترة زمنية محدّدة، غالباً ما تكون سنة، ومقارنة هذه المعدلات بمعدلات السنوات المراد المقارنة معها. ويتم حساب معدّل دوران العاملين لفترة زمنية معينة وفق المعادلة التالية: (عباس، 1999)

$$\frac{\text{عدد العمال الذين تركوا عملهم فترة زمنية معينة}}{\text{متوسط عدد العمال الكلي خلال الفترة الزمنية نفسها}} \times 100\%$$

الأداء المالي: قدرة المؤسسة على توليد إيرادات سواء من أنشطتها الجارية، أو الرأسمالية، أو الاستثنائية (عبدالغني، 2006).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

2-1 المقدمة.

2-2 ماهية معدل دوران العاملين.

2-3 أسباب دوران العاملين.

2-4 تحليل حالات ترك الخدمة وأسباب ذلك.

2-5 دوران العاملين وأثره على المنظمة.

2-6 طرق حساب معدل دوران العاملين.

2-7 مفهوم الأداء المالي وأهمية تقييم الأداء.

2-8 العوامل المؤثرة في الأداء.

2-9 النشاط المصرفي وتقييم الأداء.

2-10 دور النسب المالية في الكشف عن الأداء المالي.

2-11 المعايير المستخدمة في الحكم على الأداء المالي بشكل عام.

2-12 نبذة عن البنوك محل الدراسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

2-13 الدراسات العربية.

2-14 الدراسات الأجنبية.

2-15 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول- الإطار النظري:

2-1 المقدمة:

لقد أضحى معروفاً في جميع الأسواق وجميع البلدان على اختلاف ظروفها الاقتصادية أن لكل منظمة بيئة خارجية تؤثر فيها وتتأثر بها في نفس الوقت، كما أن لكل منظمة مكونات أربعة، هي: المدخلات، والمخرجات، والعمليات، والتغذية المرتدة، حيث تضم المدخلات عناصر متعددة، منها: المواد الخام، ورأس المال، والأرض والعنصر البشري الذي هو محور العملية الإنتاجية وأهم مقومات النجاح في المنظمة.

وأما المخرجات فهي المنتجات والخدمات الحاصلة التي خضعت لعدة عمليات تحويلية حتى أصبحت في شكلها الأخير بالإضافة إلى مخرجات من نوع آخر، وهي المخرجات التي لا يمكن إدراكها بالعين المجردة ولكنها تظهر على شكل نتائج تنعكس آثارها سلبية كانت أم إيجابية على عمل المنظمة، ومدى استقرارها، وصيرورة العمل فيها، ومن المخرجات المعنوية المتعددة: سلوك العاملين داخل المنظمة، ومدى ولائهم واستعدادهم للبقاء فيها على الرغم من اشتداد المنافسة. من أحد أهم هذه المخرجات معدل دوران العاملين في المنظمة. (أبودان، 2008)

إن لدوران الأيدي العاملة ميزة مهمة في سوق العمل. ويقدر مقدار ترك العمل في المملكة المتحدة حوالي 10% في عام 2004 (Quintini and martin, 2006). إن دوران الأيدي العاملة يؤثر على كل من العمال والشركة؛ فلابد أن العاملين بحاجة إلى معرفة الجديد

من مهارات معينة للوظيفة، في حين تُكَبَّد الشركة تكاليف تدريب عمال جدد وتوظيفهم. مع ذلك قد يكون العمال المقبلين أكثر حماساً وأفضل تعليماً وأكثر مهارة. بالتالي فإن الدوران في الواقع قد يعزز أداء الشركة، الاحتمالية التي جذبت عناية محدودة في الأدبيات الموجودة. وقد ركـــزت الأدبيات الموجودة بشكل عام على تأثير الدوران على الأيدي العاملة بدلاً من التركيـــز علـــى الشركة (Browne et al, 2009)،بينما (Hutchinson etal. , 1997)، لقـــد حللـــوا تـــأثير الدوران على الإنتاجية.

وفي هذا البحث نحن نساهم في الأدب لاكتشاف الآثار المترتبة على دوران اليد العاملة على الأداء المالي في المصارف التجارية الكويتية.

2-2 ماهية معدل دوران العاملين:

لقد عرّف (Price ،1997) دوران العاملين بأنه حركة انتقال العامل الطوعيـــة خـــارج حدود المنظمة التي يعمل بها متخلياً عن عضويته فيها.

ويرى العامري وآخرون (2007، ص607) أنه يمثل خروج العـــاملين مـــن منـــشأة الأعمال أو دخولهم إليها بسبب الترقية، أو النقل، أو الفصل، أو التقاعد، أو لأي سبب آخر. بينما يرى كل من (Lashley, 2000, p. 113) و(Ninemeier, et al, 2006, p. 234) أن مفهوم دوران العاملين هو إحلال العاملين الذين تحتاج إليهم المنشأة أو إحلال للوظيفـــة حيـــث يتـــرك العاملون الآخرون العمل. في حين يرى الباحث أن دوران العاملين يعكس نسبة العاملين الـــذين يتركون العمل في المنشأة لأسباب عديدة يمكن تجنبها، وكذلك لأسباب أخرى حتميـــة لا يمكـــن تجنبها.

2-3 أسباب دوران العاملين:

هناك عدة أسباب لدوران العاملين قسمت إلى أسباب يمكن تجنبها وأخرى لا يمكن تجنبها؛ فيرى (Zeffance, 1994, p. 22) أن من الأسباب الممكن تجنبها: (عدم القناعة بالأجور والمزايا الإضافية، وضعف العلاقة مع الإدارة، وافتقار التدريب أو ضعفه، وضغط العمل وسيره، والعلاقة مع العاملين الآخرين، وساعات العمل غير المناسبة، والصورة السيئة للمنظمة، وظروف العمل غير المناسبة).

أما الأسباب التي لا يمكن تجنبها فهي:

1- نهاية التوظيف المؤقت.

2- التخفيض في القوة العاملة.

3- الأداء السيئ للعامل.

4- خسارة الرخصة أو (إجازة ممارسة المهنة) الذي قد يكون سببا في تسريح العاملين من العمل.

5- العجز عن إنجاز العمل.

6- السلوك غير الجيد للعامل، كزيادة معدل الغياب والتأخر المستمر عن العمل.

7- سوء التصرف كالخداع أو التضليل والتمرد (كنه علاء، 2009).

وتجدر بنا الإشارة إلى أنه من النادر أن نجد عاملاً سعيداً يترك عمله بحثاً عن عمل آخر، وفي الوقت نفسه وعلى النقيض من ذلك أصبح من الممكن أن نجد عاملاً قد يضطر للبقاء في عمله ليس رغبة منه في هذا العمل، أو لأنه يشبع حاجاته المختلفة؛ وإنما لعدم وجود عمل

آخر يقوم بدور البديل الأفضل هنا؛ وعليه فإنه من الممكن تصنيف العاملين في أي منظمة إلـــى أربعة أصناف، (كندا ابودان، 2008) هي:

1- المترقبون: وهم العاملون الذين ينتظرون توافر فرصة لترك وظائفهم الحالية غير المرضية.

2- المضطربون: وهم العاملون الذين لا يحبون وظائفهم، لكن يلزمهم البقاء فيها إما التعويض المادي أو عوامل أخرى لا دخل لها بطبيعة عملهم.

3- المقبلون: العاملون الذين يحبون وظائفهم، ويشعرون أنها تشبع رغباتهم، وليس لديهم نيـــة لترك العمل فيها إلا إذا دفعهم الإغراء.

4- المندمجون: وهم ممن تعدّ وظائفهم مشبعة لحاجاتهم المختلفة بدرجة عالية، فيستمرون فيها ويحققون إنتاجية عالية.

5- ومن الملاحظ أن العاملين في الصنفين الأول والثاني هم أكثر العاملين غياباً وتأخيراً عن العمـــل، في حين أن العاملين في الصنفين الثالث والرابع هم الأكثر التزاماً واستقراراً في العمل.

ولقد خلصت الدراسات إلى أن العاملين غير الراضين عن وظائفهم أو مسؤولياتهم، أو عن أمور تتعلق بالتنظيم الذي يعملون به؛ لا يميلون إلى بذل أي قدر من الجهد، ويكثرون مـــن التذمر، والشكوى، والغياب المتكرر، ومغادرة العمل خلال أوقات الدوام الرسمي، إضـــافة إلى انخفاض مستوى إنتاجيتهم، وسوء أدائهم، ومعاملة المراجعين معاملة سيئة، وهي فـــي مجملها أمور تدل على عدم الرضا.

وهنا لابد من الإشارة إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العـــاملين هـــي علاقـــة عكسية؛ فالموظف الأكثر رضا عن العمل لا يميل إلى ترك عمله، والموظف الأقل رضـــا يكون لديه ميل أكبر لترك هذا العمل، وهذا ما أكدته الدراسة العملية (فرضية رقـــم 1)؛ إذ

بلغت قيمة معامل التحديد بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي 59%، وكانت قيمة معامل الانحدار سالبة؛ أي إن هذه العلاقة سلبية.

ومن الملاحظ أن هذه العلاقة غير مباشرة تتوسطها أمور متعددة تؤثر في إيجاد حالة الرضا لدى العامل، (كالراتب، والمكانة الاجتماعية التي تحققها الوظيفة، والظروف التنظيمية المحيطة...) أو في بعض الأحيان خلق حالة من عدم الرضا لديه .(بن صالح وبن طالب، 2005)

2-4 تحليل حالات ترك الخدمة وأسباب ذلك:

من الأهمية تحليل حالات ترك الخدمة وتبويبها حسب الأقسام التنظيمية، وكذلك تحليلها بحسب أسباب ترك الخدمة (Mullins, 2001, p. 360). ويمكن تحديد أسباب ترك العمل في المنشأة بما يلي:

أ- التقاعد Retirement:

تقاعد عادي لبلوغ السن المقررة للتقاعد، أو تقاعد مبكر اختياري، أو تقاعد بسبب المرض. وينبغي أن يخضع التقاعد لبلوغ السن المقررة للتحليل المسبق. ويفيد في هذا الشأن إعداد قائمة للتقاعد تدرج فيها أسماء العاملين الذين سيتقاعدون في تواريخ معينة عن فترة مستقبلية (خمس سنوات مثلا) ووظائفهم. ويفيد إعداد هذه القائمة في أن تواجه الإدارة عمليات الإحلال قبل التقاعد بوقت كاف.

ب- الفصل Discharge:

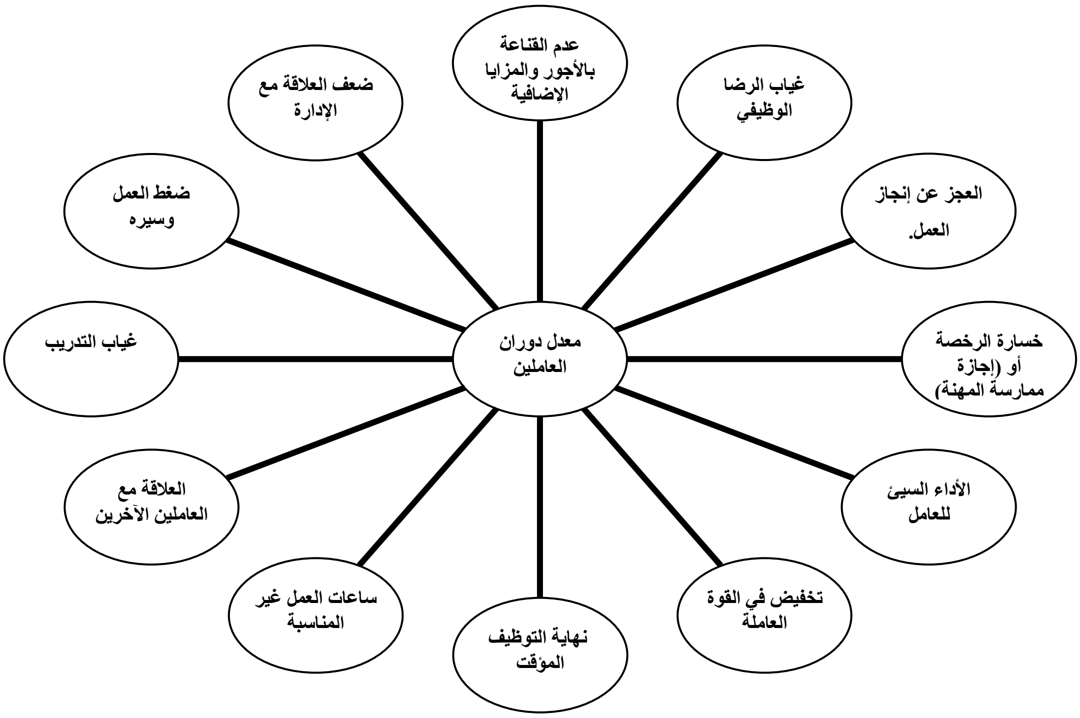
لعدم الملاءمة للعمل، أو بسبب فصل تأديبي أو زيادة عن الحاجة، ويجب أن تهتم الإدارة بحالات الفصل وتحليل أسبابها والتأكد من استنادها إلى أسس موضوعية، وأن تأخذ جانب الحيطة والحذر في معالجة مسائل وحالات الفصل.

ج- الوفاة Death.

د- الاستقالة الاختيارية Voluntary Resignation:

التي تكون بسبب الدراسة، أو الزواج، أو الحمل، أو المرض، أو الهجرة، أو ترك منطقة السكن، وما إلى غير ذلك. كما قد ترجع الاستقالة إلى ظروف العمل وبيئته. وقد يكون دوران العاملين العالي بسبب من الأسباب التي يمكن تجنبها، وعلى المدير الناجح أن يديرها وأن يحاول مجاراتها مع توقعات العامل (كنه علاء، 2009).

والشكل (1) يوضح بعض الأسباب المهمة وراء ارتفاع معدل دوران العاملين:



الشكل (2) بعض الأسباب وراء ارتفاع معدل دوران العاملين (إعداد الباحث)

إن تحليل الخسارة الناتجة عن ترك العاملين العمل خطوة مهمة في مجال اتخاذ القرارات الإدارية لاستخدام الكوادر وتطويرها، وكذلك لمنح التعويضات الإضافية للتخفيض من دوران العاملين، مع الأخذ بالاعتبار عرض العمالة في سوق العمل. ولهذه الظاهرة آثار خطيرة على الإنتاجية، فضلا عن أنها مكلفة.

ويرى الطائي وآخرون (2006، ص599) أن من أهم تكاليف مغادرة العامل في أي وقت خسارة المعرفة، وخسارة المخرجات، وتكاليف التعيين، وتكاليف الفصل والطرد، وعملية توظيف العامل. وأن أهم الأعباء التي يتحملها المصرف من ترك العاملين للعمل كما أوردها الباحثون (Mullins, 2001, p. 364, Pine, 2000, p. 2):

1- أنّ تكلفة استخدام شخص آخر تشمل تكلفة الوقت، وتكلفة تسهيلات الاستقطاب، والاختيار، والتعيين.

2- أنّ تكلفة التدريب متضمنة وقت المشرف أو المدرب، وقسم شؤون الموارد البشرية، والمتدرب نفسه.

3- أنّ أجر الموظف الجديد عادة يكون أعلى من إنتاجيته خلال فترة تدريبه.

4- أنّ الأثر النفسي لدوران العاملين يؤدي إلى تكلفة اختلال في التوازن الاجتماعي.

2-5 دوران العاملين وأثره على المنظمة:

إن معدل دوران العاملين ليس مجرد معدل للتنبؤ بحركة العاملين داخل المنظمة وخارجها، بل هو أيضاً مقياس يوضح مدى ارتفاع معنويات العاملين داخل المنظمة(أو انخفاضها في الوقت نفسه) وبالتالي تحديد أثر ذلك على المنظمة. ولقد بينت العديد من الدراسات

أن لدوران العاملين أثراً على المنظمة، وهذا الأثر من الممكن أن يكون إيجابياً أو سلبياً.(أبو دان، 2008)

ويتمثل الأثر الإيجابي Positive Effect في أن مستويات محددة من دوران العاملين تعمل على تجديد الأفكار والمهارات؛ الأمر الذي من شأنه بث الحماسة في نفوس العاملين والقضاء على الخمول والكسل وهذا يعود بالنفع على المنظمة، بالإضافة إلى أن المستويات الطبيعية من دوران العاملين تعمل على تخفيض اليد العاملة داخل المنظمة دون اللجوء إلى استخدام استراتيجية إنهاء الخدمات من قبل الإدارة.

أما الأثر السلبي فيتمثل بتلك التكلفة التي تتكبدها المنظمة نتيجة تغيير العاملين وانتقالهم إلى المنظمات الأخرى، ومنها: تكلفة الاستقالة، وتكلفة تغطية الفترة التي يكون فيها العمل شاغراً، وتكلفة تعطيل العمل، وتكلفة العمالة الإضافية، وتكلفة الدعاية والإعلان عن الوظيفة الشاغرة، وتكلفة الاختيار والتعيين، والخسارة المحتملة في المبيعات، وانخفاض مستوى الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة، وتكلفة تدريب العاملين الجدد، وخسارة الخبرة لدى المغادرين.

2-6 طرق حساب معدل دوران العاملين:

لاستخراج معدل دوران العاملين طرق ثلاث هي:

الطريقة الأولى: وهي بتقسيم رقم العاملين التاركين للعمل على متوسط عدد العاملين في قوائم الأجور خلال فترة زمنية معينة كالتالي:

$$\text{معدل دوران العاملين} = \frac{\text{عدد العمال تاركي العمل}}{\text{متوسط عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة}} \times 100$$

الطريقة الثانية: وتكون بقيمة العاملين الملتحقين إلى العمل خلال فترة زمنية إلى عدد الأشخاص الحاليين في نفس الفترة.

$$\text{معدل دوران العاملين} = \frac{\text{عدد العاملين الملتحقين}}{\text{متوسط الأشخاص العاملين خلال فترة زمنية}} \times 100$$

حيث يعطى متوسط عدد العاملين خلال فترة زمنية محددة بمجموع عدد العاملين أول المدة إلى عدد العاملين في آخر المدة مقسوماً على 2.(أبو دان ،2008)

في الواقع إن كلتا الطريقتين لا تظهران المعدل الحقيقي لدوران العاملين خلال فترة الرواج والكساد، حيث يكثر التعيين خلال فترة الرواج (الحالة الأولى) ويرتفع معدل ترك العمل خلال فترة الكساد (الحالة الثانية) الأمر الذي رجح معه استخدام الطريقة الثالثة في احتساب معدل دوران العاملين.

الطريقة الثالثة: (فالح، صالح، 2004، ص79)

$$\text{معدل دوران العاملين} = \frac{\text{متوسط عدد العاملين تاركي العمل خلال مدة محددة}}{\text{متوسط عدد الأفراد المعينين خلال المدة نفسها}} \times 100$$

2-7 مفهوم الأداء المالي وأهمية تقييم الأداء:

يعد الأداء المالي مفهوماً ضيقاً لأداء العمل، حيث أنه يركز على استخدام نسب بسيطة بالاستناد إلى مؤشرات مالية يفترض أنها تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمنشأة، وقد أجمع معظم الباحثين على أن مفهوم الأداء المالي يعتمد على عملية التحليل المالي التي تعرف بأنها سلسلة من الأساليب المالية التي يمكن استخدامها لتحديد قوة المنشأة وضعفها، وتستخدم النسب المالية بصورة رئيسية في هذا التحليل من أجل مقارنة الأداء الماضي بالأداء الحالي المتوقع ومعرفة نواحي الاختلاف. ويؤدي التحليل المالي إلى تعظيم قيمة المنشأة، أي تعظيم قيمة أسهم

المنشأة في السوق من خلال قيامها بتشخيص إيجابيات (نقاط القوة) أدائها الماضـي وسـلبياته (نقاط الضعف)؛ بغرض تعزيز الإيجابيات والمعالجة، وتستطيع الإدارة المالية استخدام مؤشرات (نسب) التحليل المالي في عملية التشخيص واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجـة الأداء ورفـع مستواه.(الحسيني والدوري، 2003)

إن عملية تقييم الأداء تعدّ عنصرا أساسيا في عمليات التقييم فهي بمثابة تغذيـة راجعـة لمدى فعالية الخطة ومؤشر على عملية تطبيق هذه الخطة، ويتفق كل من المحاسبين والإداريين على أهمية الدور الذي تلعبه عملية تقييم الأداء في عملية التخطيط والرقابة (Evans, 2005, p376).

وتتلخص أهمية تقييم الأداء في النقاط التالية: **(عبد المجيد نيفين، 2004)**

1- إن عملية تقييم الأداء أهم الركائز التي تبنى عليها المراقبة والضبط.

2- يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها ومعرفـة مـواطن القـوة والضعف في المنشأة.

3- كما يفيد في تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الهامة سـواء للتطـوير أو الاستثمارات أو عند إجراء تغييرات جوهرية.

4- يعدّ من أهم دعائم رسم السياسات العامة سواء على مـستوى المنـشأة أو علـى مـستوى الصناعة أو على مستوى الدول.

5- يعدّ من أهم مصادر البيانات اللازمة للتخطيط

2-8 العوامل المؤثرة في الأداء: (محمد شرين،2002)

يجب على المسئولين أن يأخذوا في اعتبارهم عند تقييم الأداء لمنظمة ما عدة عوامل قد تؤثر على الأداء، من بين تلك العوامل ما يلي:

1- الاختلاف الملحوظ في حجم العمل قد يؤثر في الأداء فالمنظمة التي تعالج حجماً أكبر من العمل قد تحتاج إلى موارد لكل وحدة عمل أكثر مما تحتاج إليه أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه.

2- وجود أعمال متأخرة أو عدم وجودها قد يؤثر في معدل الإنتاج.

3- التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات أثر مباشر على الأداء حيث يتوقف معدل الإنتاج على عدة عوامل، منها: ملاءمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية ومثال ذلك أنّ التعديل التنظيمي الذي يغير من تدفق العمل وتتابعه عادة ما يترتب عليه تغيير في معدل الإنجاز، وأتمتة العمل اليدوية ترتب ارتفاعاً واضحاً في معدل الإنتاج، وبالمثل فإن اختصار خطوات العمل في عملية ما يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.

4- الأداء في العمليات المتماثلة قد يتباين بحسب التوطن الجغرافي للوحدات من إجراء الظروف المحلية.

5- نوعية وحدة العمل التام قد تُفضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج.

2-9 النشاط المصرفي وتقييم الأداء:

يتميز النشاط المصرفي عن الأنشطة الاقتصادية الأخرى بالتنوع والتعدد في المنتجات والخدمات؛ لذا تعرف المصارف بأنها مؤسسات متعددة المنتجات كما يتميز مجال نشاطها بالتغير والتجدد المستمر سواء على مستوى آليات العمل الداخلي متمثلة في صيغ تمويل جديدة، وخدمات جديدة، وتكنولوجيا جديدة... الخ، أو على مستوى البيئة والمحيط متمثلة في متعاملين جدد، وأسواق مالية ناشئة، ومنافسين جدد... الخ؛ لذا يعتبر تقييم أداء المؤسسات المصرفية عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط المصرف، ولمواجهته التغيرات والتحديات المستمرة.

لا شك أن أهداف عملية تقييم الأداء تختلف حسب توقعات المستفيدين من تقارير الأداء؛ إذ يركز المودعون مثلا على إدارة السيولة ومدى ضمانها لودائعهم، في حين يهتم المساهمون

بمؤشرات الربحية، بينما تهتم إدارة المصرف بقدرة المصرف على توفير الخدمات للمتعاملين دون تعريض أموال المودعين لأخطار غير ضرورية ... وهكذا.

بغض النظر عن الأهداف الخاصة لكل مستفيد من هذه التقارير، فإن تقييم الأداء هو "عملية تأكد وتحقق من أن الموارد المتاحة للمصرف قد استخدمت بشكل كفء" (قريشي، محمد، 2004).

وبصورة أدق فإن تقييم الأداء هو: "عملية شاملة تستخدم فيها جميع البيانات، المحاسبية وغيرها، للوقوف على الحالة المالية للمصرف، وتحديد الكيفية التي أديرت بها موارده خلال فترة زمنية معينة" (قريشي، محمد، 2004).

على المستوى الاستراتيجي فإن تقييم الأداء هو: "تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول المصرف وخصومه" (قريشي، محمد، 2004).

تركز مخططات إدارة الأصول والخصوم في البنوك على مجالات القرار التي تؤثر بشكل مباشر على علاقة عائد المصرف بمخاطره، هذه العلاقة التي تتميز بالتناقض في أهداف المصرف والمتمثلة في تحقيق أكبر عائد دون الوقوع في مخاطر السيولة أو مخاطر الإفلاس أو فقدان العلاقة مع المودعين.

وعليه فإن مجالات القرار التي تؤثر على هذه العلاقة تتمثل أساسا في مجالات إدارة السيولة، وسياسات الاستثمار، ومحفظة القروض، وإدارة الالتزامات ورأس المال، وحساسية معدل الفائدة، وكلها تمثل مجالات مخاطرة للإدارة المصرفية. إن إدارة هذه العلاقة بشكل كفء هي الضامن لاستمرار المصرف في تحقيق أهدافه. كما أن تقييم أداء هذه الإدارة هو بمثابة المرآة العاكسة لمزايا وعيوب هذه الإدارة، وإن نتائج عملية التقييم تشكل قاعدة للحكم على أداء المصرف في الحاضر وفي المستقبل (قريشي، محمد، 2004).

2-10 دور النسب المالية في الكشف عن الأداء المالي:

يعد التحليل المالي عملية هادفة؛ لذا فإن اختيار نوع التحليل المالي يعتمد على الهدف المراد تحقيقه. وسوف يتم التركيز هنا على واحدة من أدوات التحليل المالي ألا وهي النسب المالية التي تعتمد لتحليل المركز المالي للمنشأة وربحيتها. ومما لاشك فيه أن استخدام النسب المالية لأغراض تقييم أداء المنشأة أو تحليل مركزها الائتماني قد أصبح من الأمور المألوفة والواسعة الانتشار إلى درجة يمكن معها القول إنه قد لا نتصور أن يتم تحليل أي بيانات عن المراكز المالية للمنشآت بدون استخدام النسب المالية بصورة أو بأخرى (الحسني، والدوري، 2003).

إن أسهل طريقة لاختبار الأداء المالي للمنشأة وأسرعها تكون من خلال النسب المالية:

- **نسب السيولة:** وتستخدم لقياس قدرة المنشأة على مقابلة التزاماتها قصيرة الآجل؛ فإذا كان لدى المنشأة نقد كاف أو موجودات تمتلك القدرة على تحويلها إلى نقد بسهولة. وتشمل هذه النسب ما يلي :

* نسب التداول Current Ratio = الموجودات المتداولة مقسوما على المطلوبات المتداولة

* نسبة السيولة السريعة Acid Ratio Quick = الموجودات المتداولة – المخزون وبالقسمة على المطلوبات المتداولة

* نسبة النقدية Cash Ratio = الموجودات النقدية وشبه النقدية مقسوما على المطلوبات المتداولة

- **نسب النشاط أو إدارة الموجودات:** وهي مدى كفاءة الإدارة في استخدام موجوداتها لتوليد العوائد بواسطة مقارنة المبيعات المتحققة لأنواع مختلفة من الموجودات للوصول إلى مدى سرعة بيع المنشأة لموجوداتها. وتشمل النسب التالية:

1- معدل دوران المخزون:

= تكلفة البضاعة المباعة / متوسط المخزون

2- متوسط فترة التحصيل:

= المدينون + أوراق القبض / المتوسط اليومي للمبيعات الآجلة

ويمكن حساب المتوسط اليومي للمبيعات الآجلة = المبيعات الآجلة (بفرض أن كل المبيعات آجلة) / عدد أيام السنة (360) تقيس هذه النسبة الفترة الزمنية اللازمة لتحصيل المدينين.

3- معدل دوران الأصول الثابتة:

= المبيعات / الأصول الثابتة = 2.5 مرة

تقيس مدى كفاءة المنشأة في استخدام الموارد المتوفرة لديها.

4 - معدل دوران مجموع الأصول:

= المبيعات / مجموع الأصول

- **نسب الرافعة أو إدارة المديونية:** وهي درجة تمويل المنشأة من خلال المديونية. إن نجاح إدارة المنشأة في استخدام التمويل بالمديونية بدلاً من التمويل الممتلك يعني قدرة الإدارة على زيادة العائد لحملة الأسهم.وتشتمل على النسب التالية:

*معدل دوران الذمم المدينة Accounts Receivable Turnover = صافي المبيعات مقسوم على رصيد المدينين

* متوسط فترة الاحتفاظ بالمخزون = 365 مقسوما على معدل دوران المخزون

- **نسب الربحية:** تقيس كفاءة المنشأة وفاعليتها في توليد الأرباح، تلك الأرباح التي تكون ذات علاقة ببعض الأسس مثل المبيعات، والموجودات، وحق الملكية.وتشتمل على النسب التالية:

*العائد على الموجودات = ربح التشغيل مقسوم على جملة الموجودات

*العائد على الاستثمار = صافي الربح بعد الضريبة مقسوما على جملة الموجودات

(الحسيني و الدوري،2003)

2-11 المعايير المستخدمة في الحكم على الأداء المالي بشكل عام:

1- معايير مطلقة Absolute

وهي تلك النسب المستخدمة في الشركات ومن أمثلتها نسبة التداول 2: 1 ونسبة السيول السريعة 1:1.

2- **معايير الصناعة:** وهذا المعيار يقدم دليلاً على قوة المركز المالي للشركة بالنسبة إلى بقية الشركات في الصناعة وما إذا كانت فوق أو متوسط الصناعة، بينما تحليل الاتجاه يعطي تطور النسب المالية سواء للأحسن أو الأسوأ.(الدهراوي، كمال، 2004، ص217)

وهو المعيار الذي لابد من توفر بعض الخصائص لتطبيقه:

1. أن تكون المصارف موضع الدراسة تابعة لصناعة واحدة.
2. أن تكون المصارف موضع الدراسة ذات حجم متماثل.
3. أن تستخدم الأسس المحاسبية نفسها، وأن يتم عرض البيانات باستخدام أسس موحدة.

4. أن تنتمي هذه المصارف إلى منطقة جغرافية واحدة.

3- المعيار التاريخي أو المعيار الزمني:

يعدّ هذا المعيار أداة هامة لتقييم الأداء المالي في المصارف حيث يتم مقارنة المؤشرات للمصرف نفسه لفترات زمنية، وبالتالي يمكن التعرف على تطور المؤشرات خلال السلاسل الزمنية والكشف عن مدى التقدم في الأداء أو السوء في ذلك الأداء.

ويتم استخدامه في حالات:

1. تعرف على الاتجاه الذي يتخذه أداء المصرف.
2. عدم وجود معايير أخرى للمقارنة سواء الصناعي أو المعياري.
3. عدم إمكانية مقارنة أداء المصرف بأداء الصناعة لأسباب تتعلق بالحجم أو غير ذلك.

4- معيار مخطط هي أن تصنع المصارف هدفاً معقولاً قابلاً للتنفيذ، وتأخذ الإدارة بعين الاعتبار أداء المصارف في الماضي، وأداء المصارف المناظرة، والبيئة التي يعمل فيها المصرف.(بنان، 2006)

2-12 نبذة عن البنوك محل الدراسة

نبذه عن بنك بوبيان: الموقع الالكتروني لبنك بوبيان www.bankboubyan.com

تأسس بنك بوبيان في عام 2004 وبلغ رأس مال البنك المدفوع عند التأسيس 100 مليون دينار كويتي، بهدف ممارسة جميع الأنشطة المصرفية (المالية والتجارية) والمتماشية مع أحكام البنك المركزي الكويتي وقوانينه، ويبلغ رأس مال البنك حالياً 116.6 مليون دينار كويتي. وتنبع فكرة البنك من الرغبة الصادقة في التأثير على بيئة مزاولة الأعمال والمجتمع التجاري من خلال تطبيق الممارسات الأخلاقية والقيم السلوكية السليمة والنابعة من الشريعة الإسلامية في كل العمليات المصرفية والاستثمارية لعملاء البنك وشركائه ومساهميه.

الإنسان في بنك بوبيان

وإذ يسعى بنك بوبيان لتحقيق المركز الريادي في موجة التغيير التي تجتاح عالم المصارف الإسلامية، فهو إنما يستمد القوة في مسيرته من التفاعل القائم بين أفراد إدارة البنك الذين لهم خبرات عميقة، كل في مجاله.

نحو مصرفية إسلامية مرنة:

تشهد العمليات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية نمواً متسارعاً في معظم بلدان العالم الإسلامي. ويتوقع أن يكون للمصرفية الإسلامية، الحصة الأكبر عالمياً من حيث حجم التعامل وتنوع الأنماط والمنتجات الاستثمارية. ولن يكون لهذا النمو المتوقع أن يتحقق بغير التمسك بالقيم الأخلاقية الحقيقية للشريعة الإسلامية وآليات الاستثمار والتمويل المتاحة من قبلها، إلى جانب السعي في التوصل إلى المنظومة المصرفية المثلى التي تجتهد في خلق علاقات

شراكة متميزة وإبداعية مع شركات الأعمال من شأنها تحويل الصعوبات والتحديات إلى فرص للربح والنمو.

ويكمن التحدي الأكبر الواقع أمام مسيرة بنك بوبيان في التوفيق فيما بين الدورين الرئيسيين للمصرف الإسلامي بوصفه مؤسسة تمويلية تسهم في إنجاح المبادرات التجارية الاستثمارية وتسهيلها. فعلى الرغم من هذا النمو المتسارع للتعامل المصرفي المتوافق مع الشريعة الإسلامية من حيث حجم التعاملات ومن حيث اتساع الرقعة الجغرافية لهذه التعاملات، إلا أن هناك بطء نسبي من ناحية تطبيق مبادئ الصيرفة الإسلامية بديلاً عن النظام التقليدي، ذلك من خلال تحقيق التوازن الأمثل فيما بين أسلوب تقاسم الربح والخسارة من ناحية وأسلوب العائد الثابت من ناحية أخرى.

لذا يسعى بنك بوبيان إلى تحقيق التركيبة الأمثل في آليات المعرفة العميقة والبيئة الاستثمارية التي تشجع على ابتكار المنتجات والأدوات الاستثمارية المتماشية مع الشريعة الإسلامية، والمصممة لتحقيق الربح من جهة، والحد من المخاطر من جهة أخرى؛ إذ لم يكن ليكتب لفرص الاستثمار والتعاملات المصرفية الإسلامية النجاح لولا تضافر الجهود المشتركة للمصارف الإسلامية على المستويين الإقليمي والعالمي وأوجه التعاون البناء الذي اتصفت به علاقة المصارف الإسلامية بالحوكمة على المستوى المحلي، بالإضافة إلى سمة التعامل فيما بين مجتمع الأعمال والمستثمرين على المستوى الأهلي.

نبذة عن بنك الكويت الدولي: الموقع الالكتروني لبنك الكويت الدولي www.kib.com.kw

تأسس بنك الكويت الدولي المعروف سابقاً باسم البنك العقاري الكويتي في الكويت عام 1973 مصرفاً متخصصاً وعمل هذا البنك بموجب رخصة مصرفية مقيدة والتي سمحت له بتمويل الأنشطة العقارية فقط. ونتيجة لذلك، واجه منافسة شديدة من المصارف التجارية المحلية

التي يمكن أن تتيح أسعاراً أفضل نظراً لعملياتها التي تتم على نطاق واسع، ومنتجاتها المتنوعة. ومن أجل مواجهة هذه التحديات التنافسية وتحقيق مزيد من النمو، طلب حاملو أسهم البنك العقاري الكويتي عام 2006 بموجب النظام الأساسي للشركة تغيير اسم البنك، وفي عام 2007 حصل بنك الكويت الدولي على موافقة البنك المركزي ليقوم بمزاولة أعماله بوصفه مؤسسة مصرفية إسلامية .

يعمل بنك الكويت الدولي في المقام الأول على تقديم خدمات الأفراد، والخدمات التجارية الدولية، وإدارة الممتلكات، وخدمات شراء الأراضي والعقارات، ويعمل من خلال ثلاثة أقسام: التجاري المستهلكون والمصارف الدولية، والخزينة، وإدارة الأموال والمؤسسات المصرفية.

يبلغ رأس مال بنك الكويت الدولي حالياً 94.3 مليون دينار كويتي.وتضم معاملات البنك تقديم كافة الخدمات المصرفية ومنها قبول الودائع، ومزاولة عمليات التمويل الإسلامي المختلفة، ومباشرة عمليات الاستثمار المباشر، وفتح وإصدار الإعتمادات المستندية والكفالات، وتأسيس الشركات، وإدارة الأملاك لحساب الغير, وشراء الأراضي والعقارات .

كما يقدم البنك حاليا عدداً كبيراً من الخدمات المصرفية لعملائه وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في العمليات المصرفية الإسلامية، تغطي منتجات وحلولاً إسلامية متعددة، منها: التورق، والوكالة في الاستثمار، والمرابحة (سيارة، عقار، سلع) والإجارة المنتهية بالتمليك ، والاستصناع. هذا، ويعمل في البنك حاليا 487 موظفاً وموظفة، ولديه تسعة فروع منتشرة في أرجاء دولة الكويت.

نبذة عن بيت التمويل الكويتي: الموقع الالكتروني لبيت التمويل الكويتي www.kfh.com

تأسس بيت التمويل الكويتي "بيتك" في دولة الكويت عام 1977، وكان أول بنك يعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية برأسمال 10 مليون دينار كويتي بمشاركة حكومية تبلغ 49% مقابل

51% للقطاع الأهلي، يعد بيت التمويل الكويتي أحد أهم صناع سوق الصيرفة الإسلامية في العشرين عاما الماضية التي يقدر الخبراء حجمها بـ 150 مليار دولار أمريكي، على أقل تقدير؛ فلقد أسهمت نشاطات بيت التمويل الكويتي في تزايد الطلب على المنتجات الإسلامية لدى العملاء؛ لأنه استطاع أن يلبي احتياجاتهم المالية والاستثمارية من خلال العديد من الخدمات والمنتجات المالية الإسلامية من حسابات جارية، وحسابات توفير، وودائع استثمارية، ومن خلال إحياء العديد من المنتجات المالية الإسلامية من مرابحة، ومضاربة، وإجارة واستصناع؛ مما ساهم في نمو الطلب على المنتجات المالية الإسلامية بسرعة مذهلة فاقت توقعات أكبر المتفائلين.

ويعدّ بيت التمويل الكويتي في رأي المختصين أحد أكبر وأنجح البنوك الإسلامية وأنجحها في العالم، وقد أثبت بيت التمويل الكويتي نجاحه خلال مسيرته في العشرين عاما الماضية والتزامه وحرصه الشديدين على التقيد بأحكام الشريعة الإسلامية في تطبيق المعاملات المالية؛ فأضحى المرجع الذي يقتدي به فيما يتعلق بشرعية المنتجات والخدمات المالية الإسلامية.

ومن جهة أخرى لم يكن بيت التمويل الكويتي ليستطيع أن يلبي هذا الطلب المتسارع على الخدمات المالية الإسلامية لولا أن النظام الأساسي وعقد التأسيس قد سمح له بالقيام بكافة نشاطات المصرفية الإسلامية، وذلك على النحو الآتي:

- القيام بجميع الخدمات والعمليات المصرفية لحساب بيت التمويل الكويتي أو لحساب الغير على أساس غير ربوي.
- القيام بأعمال الاستثمار المباشر أو بشراء أو بتمويل مشروعات وأعمال مملوكة للغير أو بتمويلها في ضوء قواعد وأحكام الشرعية الإسلامية.

أهم مؤشرات النجاح:

في معرض الدراسة حول ترتيب أول مئة مصرف عربي عام 1999، ضمن قائمة الألف بنك الأولى على مستوى العالم، احتل بيت التمويل الكويتي رقم 82 على مستوى العالم، فيما يتعلق بالعائد على الموجودات، وكان اتحاد المصارف العربية قد أعلن في وقت سابق وفي دراسة صادرة عنه عن احتلال بيت التمويل الكويتي المرتبة الأولى على مستوى أكبر 30 بنكاً مصرفاً عربيّاً فيما يتعلق بالعائد على الموجودات

كما أن بيت التمويل الكويتي لم يغفل عن إنجاح العلاقة مع البنوك الإسلامية وتنميتها ويساهم بيت التمويل الكويتي في العديد من المصارف الإسلامية، مثل بنك البحرين الإسلامي، وبنك دبي الإسلامي، ويمتلك بيت التمويل الكويتي50% من بيت التمويل التركي، وتتركز استثمارات بيت التمويل الكويتي في البلدان الإسلامية التي تحتاج إلى جهود تنموية، ولقد أثر هذا التوجه في إنشاء شركة الإجارة في ماليزيا وشركة بيتك الماليزية القابضة

ونتيجة لتحقيق سلسلة من النجاحات على المستوى المحلي والإقليمي والدولي أضحى بيت التمويل الكويتي نموذجا يحتذى به في المجال المالي الإسلامي، ولعل خير مثال على ذلك، التوجه المبارك لسمو حاكم إمارة الشارقة في دولة الإمارات العربية سمو الشيخ/ د. سلطان القاسمي الذي دعا بيتك للمساهمة بما نسبته 20% من رأس مال بنك الشارقة الوطني، تمهيدا لتحويله من العمل بالنظام المصرفي التقليدي إلى العمل وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية

ويقدم "بيتك" مجموعة كبيرة من المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، التي تتضمن كلا من الأعمال المصرفية، والتمويل العقاري و التجاري، والمحافظ الاستثمارية إلى جانب منتجات وخدمات أخرى.

وقد شهد "بيتك" منذ الثمانينات نشاطات متعددة في التوسع الدولي، فأنشأ بنوكاً مستقلة له في تركيا والبحرين وماليزيا بالإضافة إلى مساهمته في بنوك إسلامية أخرى، كما أسهمت أنشطته الاستثمارية في الولايات المتحدة الأمريكية، وأوروبا، ودول شرق آسيا، والشرق الأوسط في أن تكون دعامة مهمة لتحقيق الأرباح المجزية المتنامية في "بيتك"، وذلك بالتعاون مع كبريات الشركات والبنوك العالمية، مثل: سيتي بنك الأمريكي، ودويتشه بنك الألماني، وجي بي مورجان تشيس، وبي إن بي باريباس الفرنسي، وايه بي إن أمرو، وبنك إتش إس بي سي، والبنك الإسلامي للتنمية.

وقد دأب "بيتك" على توسيع نطاق شبكة فروعه المحلية حتى بلغت 42 فرعا، بالإضافة إلى تدعيمها بأقسام خاصة لخدمة السيدات، وتبنى مفهوم خدمة العملاء خارج الفروع، وقد حافظ على موقعه بوصفه رائدة من حيث استخدام أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا لاستيفاء متطلبات الأنشطة المختلفة التي يعمل من خلالها، وذلك عبر شبكة الانترنت والرسائل القصيرة، وكذلك الخدمة الهاتفية "ألو بيتك" التي حظيت بتقدير من جامعة بوردو الأمريكية على المستوى المتميز في خدمة العملاء.

البنك الأهلي المتحد: الموقع الالكتروني للبنك الأهلي المتحدhttp://www.ahliunited.com/

- هو مصرف كويتي أنشئ عام 1971، و يرجع تاريخ البنك إلى عام 1941 عندما أنشئ البنك الإمبراطوري الإيراني على يد مجموعة من المستثمرين البريطانيين. وقد كان هذا البنك امتداداً لفروع أخرى في العراق وإيران. وبعد سنتين تغير اسم البنك إلى البنك البريطاني في إيران و الشرق الأوسط. وفي الخمسينيات من القرن العشرين ونتيجة لتوتر العلاقات بين بريطانيا وإيران تم تغيير اسم البنك إلى البنك البريطاني للشرق الأوسط، وفي عام 1971 تم تأميم البنك وتحويله إلى بنك الكويت والشرق الأوسط بعد سن قانون يمنع

مزاولة البنوك الأجنبية للأنشطة المصرفية في الكويت. في الأول من أبريل 2010 تحـــول البنك للعمل بالنظام الإسلامي وصاحب ذلك تغيير اسمه إلى البنك الأهلي المتحد.

تحول البنك للنظام الإسلامي

- بدأ البنك ببدء إجراءات التحول للنظام المصرفي الإسلامي في يوليو 2008، عندما وافقـــت الجمعية العمومية للبنك على خطة التحول. وحصل البنك على موافقة بنك الكويت المركزي للقيام بهذا التحول في ديسمبر 2009. وحسب خطط البنك فإنه سيتم تغيير البنك إلى البنـــك الأهلي المتحد، مصاحباً لتبني النظام المصرفي الإسلامي في الربع الثاني من عام 2010.

المبحث الثاني- الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة:

2-13 الدراسات العربية

- دراسة عبده (1995) بعنوان: "أثر الغياب ودوران العاملين على كفاءة الشركات المساهمة العامة في الأردن".

تهدف هذه الدراسة إلى تعرّف أثر كل من الغياب عن العمل ودوران العاملين على أربعة مقاييس من مؤشرات الكفاءة المالية للشركات المساهمة العامة في الأردن وهي:

- كفاءة الربحية للعامل الواحد.
- كفاءة الإنتاجية للعامل الواحد.
- كفاءة التكاليف للعامل الواحد.
- كفاءة حصة السوق للشركة.

كما تهدف للتعرف على أهم مسببات ظاهرتي الغياب عن العمل ودوران العاملين. وقد أجريت الدراسة على عينة مختارة بطريقة العينة الطبقية من الشركات المساهمة العامة المسجلة في سوق عمان المالي حتى عام 1993.

وقد كشفت الدراسة حول أثر الغياب ودوران العاملين على مؤشرات الكفاءة عن النتائج التالية:

أولاً: وجد أثر سلبي للغياب على كفاءة الربحية والإنتاجية.

ثانياً: لم يتضح وجود أثر للغياب على كفاءة التكاليف وكفاءة حصة السوق.

ثالثاً: وجد أثر سلبي لدوران العاملين على كفاءة الإنتاجية.

رابعاً: لم يتضح وجود أثر لدوران العاملين على كل من كفاءة الربحيـــة، التكـــاليف، وحـــصة السوق.

خامساً: تبين وجود فروقات جوهرية في تأثير الغياب عن العمل على مؤشرات كفاءة الربحيـــة، والإنتاجية، والتكاليف بين القطاعات الاقتصادية، في حين لا توجد فروقات جوهريـــة فـــي تأثيره على كفاءة حصة السوق بين القطاعات الاقتصادية.

سادساً: تبين وجود فروقات جوهرية في تأثير دوران العاملين على كفاءة الربحية والتكاليف بين القطاعات الاقتصادية، في حين لم تتبين فروقات جوهرية في أثره على كفـــاءة الإنتاجيـــة، وكفاءة حصة السوق بين القطاعات الاقتصادية.

سابعاً: وجدت علاقة ارتباطية متوسطة بين ظاهرتي الغياب عن العمل، ودوران العاملين.

أما نتائج دراسات مسببات الغياب عن العمل، ودوران العاملين فقد كانت كما يلي:

أولاً: إن أهمية مجموعة العوامل الوقائية (Hygiene Factors) بوصـــفها مـــسببات للغيـــاب ودوران العاملين أكبر من أهمية مجموعة العوامل الحافزة (Motivators).

ثانياً: وجدت فروقات جوهرية في تأثر مستويات الغياب عن العمل بكل من العوامل الوقائيـــة، والعوامل الحافزة.

ثالثاً: لا توجد فروقات جوهرية في تأثر مستويات دوران العاملين بكل من العوامـــل الوقائيـــة، والعوامل الحافزة.

– دراسة الحراحشة (1999) بعنوان: "تقييم كفاءة البنك الإسلامي".

التي كانت تهدف إلى تقييم الأداء المالي للبنك الإسلامي الأردني ومقارنته مـــع البنـــك العربي المحدود، وتم التعرض لمؤشرات الربحية ومعدلات التوظيف، وأداء أسعار الأسهم فـــي الأسواق المالية، وكفاءة التشغيل والكفاءة الإدارية. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي :

- ضرورة توجه المصارف الإسلامية نحو وسائل التمويل طويلة الأجل وذلك من أجل المساهمة في تنمية اقتصاديات البلدان الإسلامية وعدم التركيز على وسائل الاستثمار قصيرة الأجل، وضرورة أن تقوم البنوك المركزية بتوفير مصادر السيولة للمصارف الإسلامية أسوة بالمصارف التقليدية.

- البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي يتعرضان لمخاطر رأس المال، ومخاطر السيولة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفعالية الإدارية وربحية البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي، وأخيراً توصلت الدراسة إلى مدى أهمية كفاءة التشغيل بوصفها متغيراً مؤثراً على الأرباح لدى البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي وبأنها ذات دلالة إحصائية.

- **دراسة أحمد و الكسار (2009) بعنوان: استخدام مؤشرات النسب المالية في تقويم الاداء وأن الحديث عن أهمية كفاءة التشغيل المالي والتنبؤ بالأزمات المالية للشركات (الفشل المالي)**

تشير الدراسة الى أهمية استخدام النسب المالية في التحليل المالي ودورها وأهميتها في تقويم الأداء للشركات وأيضا في احتساب الفشل المالي للشركات، وذلك من خلال تطبيق عملي لعدد من الشركات، واستخدام الرسم البياني أيضاً، وكذلك في سبيل تجنب فشلها و لمواجهة الأزمة المالية العالمية، وتوصل الباحثان إلى نتائج مهمة منها تقارب النتائج بين قيمة الأداء المالي للشركات و قيمة الفشل المالي لها وإمكانية استخدام النتائج وعرضها في الأسواق المالية للاستفادة منها.

2-14 الدراسات الأجنبية

- دراسة (Lausten,2002) بعنوان:

CEO turnover, firm performance and corporate governance: empirical evidence on Danish firms.

هذا البحث يختبر العلاقة بين تبديل الرئيس التنفيذي والأداء المشترك في الشركات الدنمركية. فقد تم استخدام بيانات لعدة سنوات لاختبار فرضية أن دوران المدير التنفيذي له علاقة عكسية مع أداء الشركات. وتم تقديم أدلة استخدام عدة مقاييس لأداء الشركات وإدارة الشركات، إلى جانب ذلك فإن رتبة مدير المجلس والروابط الأسرية ضمن الإدارة وملكية الشركة تقوي العلاقة بين دوران الرئيس التنفيذي وأداء الشركات.

- دراسة (Farrell&Whidbee, 2003) بعنوان:

Impact of firm performance expectations on CEO turnover and replacement decisions

تشير هذه الدراسة إلى أن المجالس تركز على الانحراف عن الأداء المتوقع بدلاً من الأداء وحده في صنع قرار دوران المدير التنفيذي، خصوصاً عندما يكون هناك اتفاق بين المحللين حول توقعات أرباح الشركة أو وجود عدد كبير بين المحللين في أعقاب الشركة. بالإضافة إلى ذلك تشير النتائج إلى أنه من المرجح أن المجالس تعين رئيساً تنفيذياً يرفع من شأنها، أي أن يغير سياسات الشركة واستراتيجياتها عندما يتوقع انخفاض نمو الأرباح للسهم في خمس سنوات. وهناك المزيد من الشكوك بين المحللين حول المدى الطويل لتوقعات الشركة.

دراسة (Firth et al, 2006) بعنوان:

Firm Performance, Governance Structure, and Top Management Turnover in a Transitional Economy

تشير هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين دوران عمل الإدارة العليا وربحية الشركات في الصين ، فاستخدمت بيانات عن دوران الإدارة العليا في الشركات الصينية المدرجة في البورصة، دحضت نتائجها مفهوم الإدارة الراسخة. كما بينت الدراسة أن دوران العمل لا يؤثر على عوائد الأسهم في هذه الشركات، وبالتالي أثبتت هذه النتيجة عدم كفاءة حوكمة الشركات الصينية وعدم قدرتها على إحلال الكفاءات الجيدة بدل المستقيلة.

-دراسة (Ilmakunnas & Maliranta,2007) بعنوان :

Aging, Labor Turnover and Firm Performance

تحاول هذه الدراسة إثبات وجود تكلفة لبقاء الموظف الكبير في السن تتحملها الشركة التي يعمل فيها، وقد أجريت هذه الدراسة على الشركات الفنلندية، وتم اعتماد البيانات المالية المتعلقة بالموظفين؛ إذ هدفت هذه الدراسة لقياس أثر فصل الموظف الكبير في السن عن الموظف الصغير على أداء الشركة المالي، وتبين وجود مثل هذا التأثير على ربحية الشركات محل الدراسة، وخاصة الشركات الصناعية منها .

- دراسة Brown et al (2009) بعنوان: "

Firm performance and labour turnover: Evidence from the 2004 workplace employee relations survey

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر دوران العاملين على أداء الشركات بالتطبيق على بيانات مقطعية تم تجميعها منذ عام 2004 في بريطانيا ، حيث تم الاعتماد على نماذج الباحثين [Salop, S., (1979) 'A Model of the Natural Rate of Unemployment'. American Economic Review, 69, 117-125.] developed by [Garino, G. and Martin, C., (2008) 'The Impact of Labour Turnover: Theory and Evidence from UK Micro Data'. Quantitative and Qualitative Analysis in the Social Sciences, 1(3), 81-

104.] ومن ثم القيام باستخدام التحليل الكمي والنوعي على عاملين حاليين ومعينين حديثا في قسم الإنتاج، إذ تبين وجود علاقة عكسية بين معدلات دوران العاملين وأداء الشركات كما تبين أن هنالك علاقة إيجابية بين أداء الشركات والقدرة على إنهاء نفوذ النقابات العمالية من حيث تحديد الأجور .

2-15 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

نظرا لقلة الدراسات العربية الكويتية – في حدود علم الباحث– في موضوع أثر دوران العاملين على الخدمات المصرفية وانعكاس ذلك على الأداء المالي، فإن هذه الدراسة تعدّ مساهمة علمية في هذا الموضوع في البيئة الكويتية.

كما تتميز هذه الدراسة في كونها تتناول موضوع دوران العاملين وتطبيقه في القطاع المصرفي الكويتي. هذا بالإضافة إلى اعتمادها على الدراسة النوعية في بعض أجزائها من خلال تحليل القوائم المالية موضوع الدراسة، واستخدام الاستبانة المعدة للتوزيع.

وقد جاءت هذه الدراسة مكملة للنقص في مجال الدراسات السابقة، وربطت بين دوران العاملين و الأداء المالي للمصارف الإسلامية الكويتية.

الفصل الثالث

طريقة الدراسة وإجراءاتها

3-1 مقدمة

3-2 منهج الدراسة

3-3 مجتمع الدراسة وعينتها

3-4 خصائص عينة الدراسة

3-5 مصادر جمع البيانات

3-6 اختبار الصدق والثبات

3-6-1 الصدق الظاهري

3-7 أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

طريقة الدراسة وإجراءاتها

3-1 مقدمة:

يشتمل هذا الفصل على عرض لمنهجية الدراسة المتبعة من قبل الباحث بالإضافة إلى تناول مجتمع الدراسة وعينتها، كما تناول أدوات الدراسة ومصادر الحصول عليها، ومن ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة، وصدق أداة الدراسة وثباتها.

3-2 منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهجية البحث العلمي القائمة على أساس صياغة المشكلة، وبيان أهمية الدراسة وأهدافها، ووضع مجموعة من الفرضيات للتأكد من صحتها، واتبع الباحث في هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي.

3-3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المصارف الإسلامية الكويتية، أما عينة الدراسة فسوف تتكون من جميع الإداريين و المحاسبين العاملين في هذه المصارف؛ إذ تم أخذ عينة مؤلفة من (100) موظف بواقع 25 استبانة لكل مصرف ، كما تم الاعتماد على البيانات المالية للبنوك محل الدراسة لإثباتها، وتم الحصول على معدل دوران العاملين في المصارف الإسلامية الكويتية من خلال سجلات هذه المصارف خلال الفترة (2006 - 2010)

جدول رقم (1-3)

الاستبيانات الموزعة والمستردة على عينة الدراسة

إسم البنك	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستردة	النسبة
بيت التمويل الكويتي	25	23	% 92
بنك بوبيان	25	20	% 80
بنك الكويت الدولي	25	21	% 84
بنك الأهلي المتحد	25	23	% 92
المجموع	100	87	% 87

وفيما يلي عرض للبيانات المالية المتعلقة بالمصارف محل الدراسة :

جدول رقم (2-3)
البيانات المالية المتعلقة ببيت التمويل الكويتي
خلال الفترة (2006 - 2010)

ألف دينار

	2006	2007	2008	2009	2010
نقد وأرصدة لدى البنوك	231996	553565	368062	444943	447585
مرابحة دولية قصيرة الأجل	1050599	1067291	1312153	1257573	1597372
مدينون	2778166	3988131	4779788	5090398	5545915
عقارات للمتاجرة	90463	126413	57590	126386	221226
موجودات مؤجرة	647939	930657	1181825	1288066	1272703
الموجودات المتداولة	4799163	6666057	7699418	8207366	9084801
التغير السنوي		39%	16%	7%	11%
مجموع الموجودات	6313791	8797916	10544142	11290694	12548499
التغير السنوي		39%	20%	7%	11%
المطلوبات المتداولة	5099259	6928399	8601041	9286203	10462135
التغير السنوي		36%	24%	8%	13%
حقوق الملكية	839932	1406094	1594829	1565955	1602329
الربح التشغيلي	374880	577401	397045	269594	239172
صافي ربح السنة	193230	325395	174652	71820	71780
التغير السنوي		68%	-46%	-59%	-0.1%
معدل دوران الموظفين	3.85%	2.24%	1.82%	3.00%	3.07%

المصدر : التقارير المالية السنوية

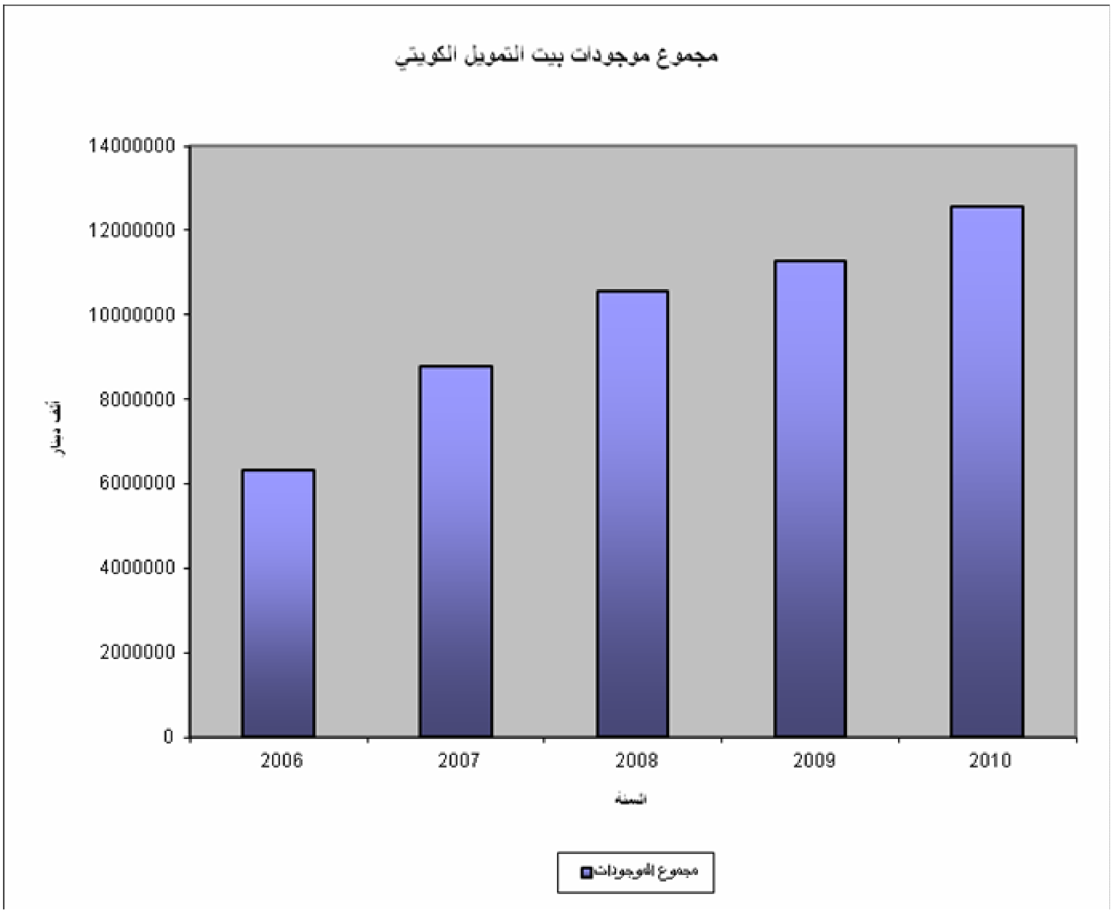
نلاحظ من الجدول رقم (1) الذي يمثل بيانات بيت التمويل الكويتي وجود نمو في الموجــودات المتداولة بنسبة 39% عام 2007، وفي عام 2008 كان هناك نمــو آخــر فــي الموجــودات

المتداولة بنسبة 16% تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 7%، وفي عام 2010 استمر النمو في الموجودات المتداولة بنسبة 11%.

بالنسبة للمطلوبات المتداولة فقد ارتفعت عام 2007 بنسبة 36%، وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 24% تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 8%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة 13%.

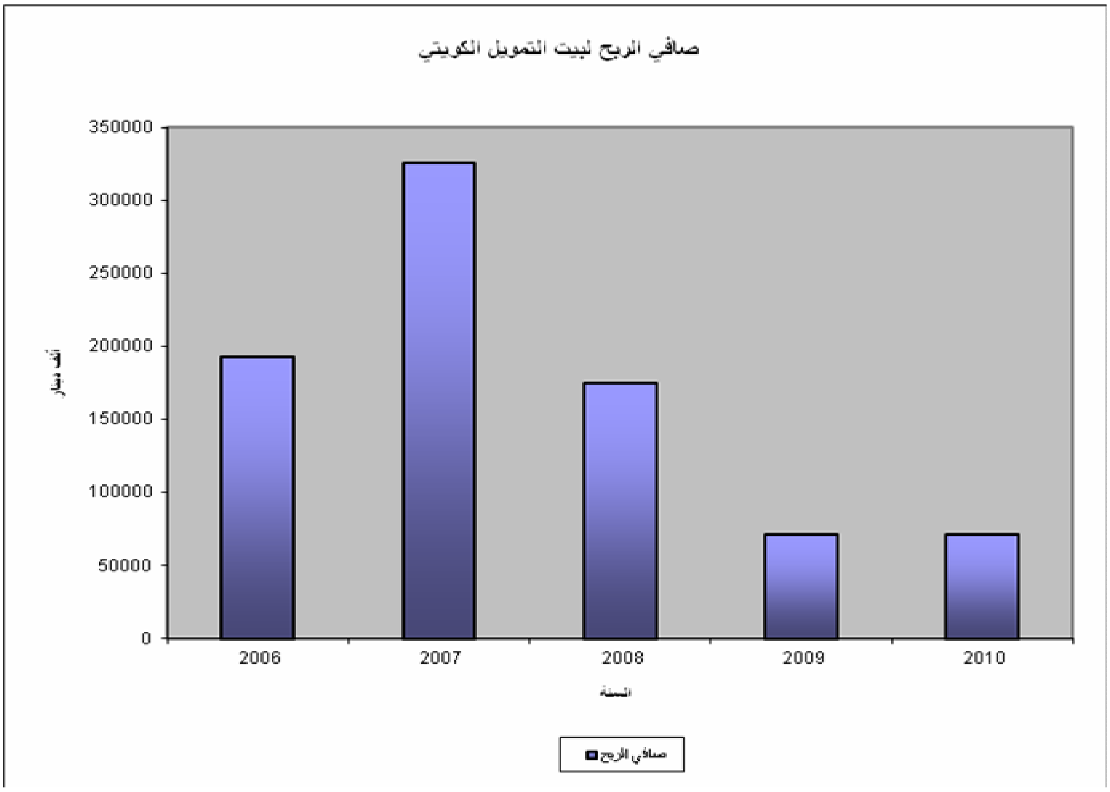
أما بالنسبة لمجموع الموجودات فنلاحظ وجود نمو فيها بنسبة 39% عام 2007 وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 20% تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 7%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة 11%.

والرسم التالي يوضح نمو الموجودات المتداولة لدى بيت التمويل الكويتي :



كما حقق البنك نمواً جيداً خلال عام 2007 بنسبة 68% فقد بلغت أرباح البنك 193.2 مليـــون دينار كويتي عام 2006 وارتفعت عام 2007 إلى 325.4 مليون دينار، أما في عام 2008 فقد انخفضت أرباح البنك بنسبة 46% واستمر الانخفاض عام 2009 بنـــسبة 59%، وفـــي عـــام 2010 استقر صافي الربح على انخفاض بسيط بنسبة 0.1%.

والرسم البياني التالي يبين نمو صافي أرباح بيت التمويل الكويتي :



بالنسبة لمعدل دوران الموظفين لدى البنك فقد تراوح بين 1.82% عام 2008 و3.85% عـــام 2006.

جدول رقم (3- 3)
البيانات المالية المتعلقة ببنك بوبيان
خلال الفترة (2006 - 2010)

ألف دينار

	2006	2007	2008	2009	2010
نقد وأرصدة لدى البنوك	22947	49032	67996	51608	40661
مستحق من بنوك	277344	307040	260950	0	0
مدينون	115698	197703	267730	170596	278979
عقارات للمتاجرة	2885	2733	2754	2862	2800
موجودات مؤجرة	7781	67389	88071	0	0
الموجودات المتداولة	426655	623897	687501	225066	322440
		46%	10%	-67%	43%
مجموع الموجودات	504339	745928	840461	964779	1316258
التغير السنوي		48%	13%	15%	36%
المطلوبات المتداولة	383929	606438	702920	875673	1076148
		58%	16%	25%	23%
حقوق الملكية	120410	139490	137541	89106	240110
الربح التشغيلي	24220	39658	42321	27883	35329
صافي ربح السنة	10314	18632	1932	(52013)	5995
التغير السنوي		81%	-90%	-2792%	-112%
معدل دوران الموظفين	5.15%	3.89%	4.51%	5.90%	8.03%

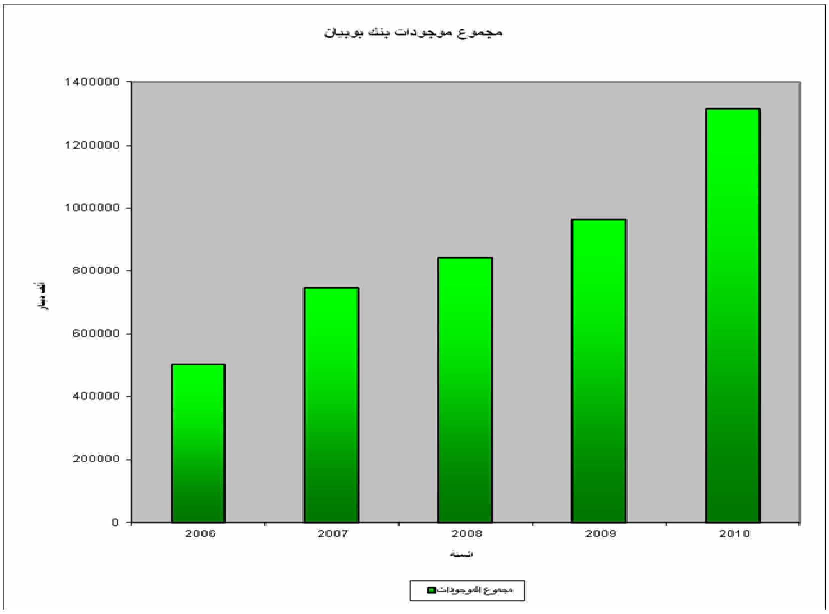
المصدر : التقارير المالية السنوية

نلاحظ من الجدول رقم (2) وجود نمو في الموجودات المتداولة لدى بنك بوبيان بنسبة 46% عام 2007، وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر في الموجودات المتداولة بنسبة 10%، أما في عام 2009 فقد انخفضت بنسبة 67%، وفي عام 2010 عاد النمو من جديد في الموجودات المتداولة بنسبة 36%.

بالنسبة للمطلوبات المتداولة فقد ارتفعت عام 2007 بنسبة 58% وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 16%، تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 25%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة 23%.

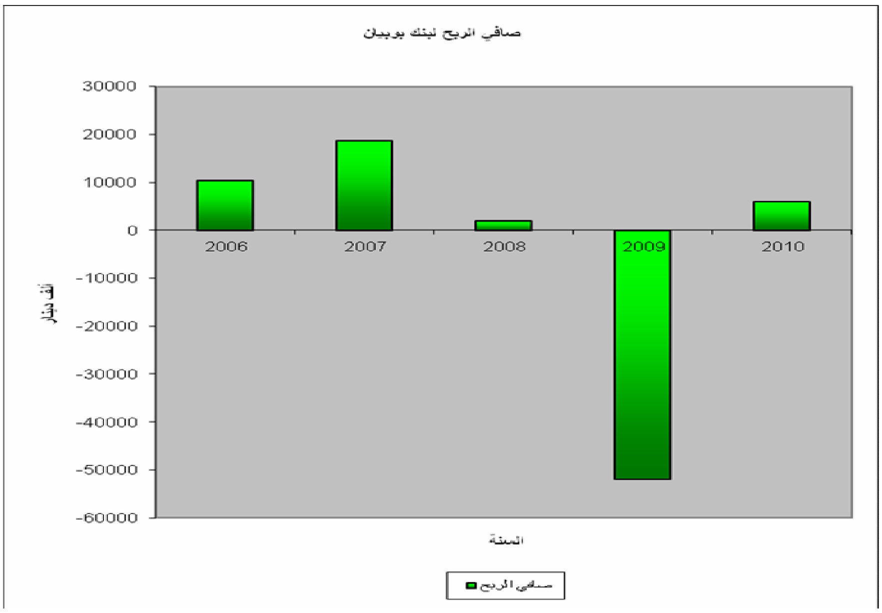
أما بالنسبة لمجموع الموجودات فنلاحظ وجود نمو فيها بنسبة 48% عام 2007 وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 13% تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 15%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة 36%.

والرسم التالي يوضح نمو الموجودات المتداولة لدى بنك بوبيان:



كما حقق بنك بوبيان نمواً جيداً خلال عام 2007 بنسبة 81% حيث بلغت أرباح البنـــك 10.3 مليون دينار كويتي عام 2006 وارتفعت عام 2007 إلى 18.6 مليون دينار، أمـــا فـــي عـــام 2008 فقد انخفضت أرباح البنك بنسبة 90% واستمر الانخفاض عام 2009 حيث حقق البنك خسائر بلغت 52 مليون دينار، وفي عام 2010 عاد البنك لتحقيق الأرباح حيث بلـــغ صـــافي الربح 6 مليون دينار.

والرسم البياني التالي يبين نمو صافي أرباح بنك بوبيان :



بالنسبة لمعدل دوران الموظفين لدى البنك فقد تراوح بين 3.89% عام 2007 و8.03% عام 2010.

جدول رقم (4- 3)
البيانات المالية المتعلقة ببنك الكويت الدولي
خلال الفترة (2006 - 2010)

ألف دينار

	2006	2007	2008	2009	2010
نقد وأرصدة لدى البنوك	9214	11289	26198	4302	5015
مستحق من بنوك	245785	267379	235633	267160	314759
مدينون	532145	546469	717550	761893	711147
الموجودات المتداولة	787144	825137	979381	1033355	1030921
		5%	19%	6%	-0.2%
مجموع الموجودات	901455	947862	1082845	1140336	1141860
التغير السنوي		5%	14%	5%	0.1%
المطلوبات المتداولة	721554	790010	918027	967133	945732
		9%	16%	5%	-2%
حقوق الملكية	142589	157852	164818	173203	196128
الربح التشغيلي	16547	18850	20758	8366	35044
صافي ربح السنة	15025	17982	19800	(8235)	16754
التغير السنوي		20%	10%	-142%	-303%
معدل دوران الموظفين	6.16%	10.77%	5.01%	2.84%	3.21%

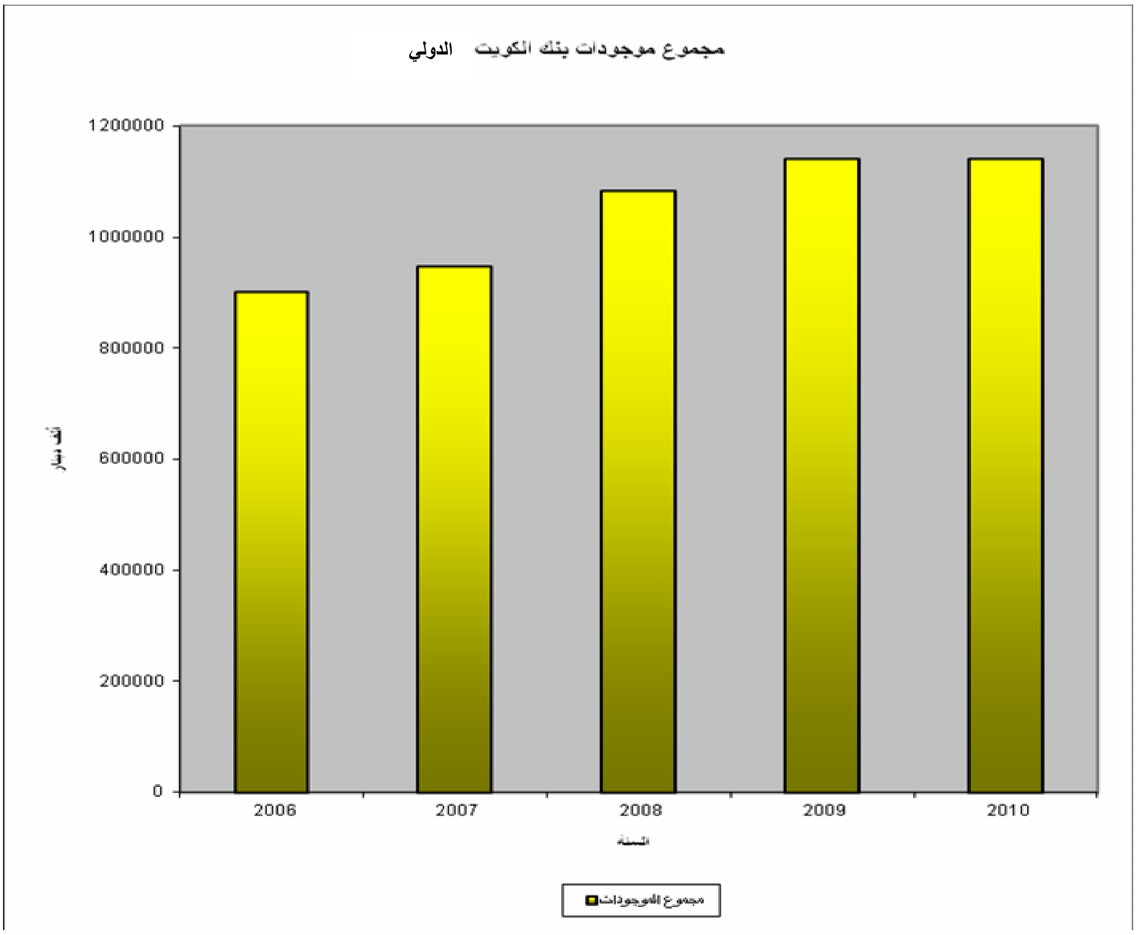
المصدر : التقارير المالية السنوية

يتبين لنا من الجدول رقم (3) وجود نمو في الموجودات المتداولة لدى بنك الكويت الدولي بنسبة 5% عام 2007، وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر في الموجودات المتداولة بنسبة 19%، تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 6%، وفي عام 2010 كان هناك استقرار في حجم الموجودات المتداولة حيث انخفضت بنسبة 0.2% فقط.

بالنسبة للمطلوبات المتداولة فقد ارتفعت عام 2007 بنسبة 9% وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 16%، تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 5%، وفي عام 2010 نلاحظ انخفاض المطلوبات المتداولة لبنك الكويت الدولي بنسبة 2%.

أما بالنسبة لمجموع الموجودات فنلاحظ وجود نمو فيها بنسبة 5% عام 2007، وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 14% تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 5%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة قليلة بلغت 0.1%.

والرسم التالي يوضح نمو الموجودات المتداولة لدى بنك الكويت الدولي:



بالنسبة لصافي ربح البنك فقد ارتفع خلال عام 2007 بنسبة 20%، ففي حين بلغت أرباحه 15 مليون دينار كويتي عام 2006، فإنها ارتفعت عام 2007 إلى 18 مليون دينار، وفي عام 2008 استمرت أرباح البنك بالنمو بنسبة 10%، أما في عام 2009 فقد حقق البنك خسائر بلغت 8.2 مليون دينار وفي عام 2010 عاد البنك لتحقيق الأرباح حيث بلغ صافي الربح 16.7 مليون دينار.

والرسم البياني التالي يبين نمو صافي أرباح بنك الكويت الدولي :



بالنسبة لمعدل دوران الموظفين لدى البنك فقد تراوح بين 2.84% عام 2009 و10.77% عام 2007.

جدول رقم (5-3)
البيانات المالية المتعلقة بالبنك الأهلي المتحد
خلال الفترة (2006 - 2010)

ألف دينار

2010	2009	2008	2007	2006	
383270	140357	183219	173538	173727	نقد وأرصدة لدى البنوك
0	16987	257072	223059	277501	سندات خزينة
0	10038	13798	20000	44457	شهادات ايداع
0	207101	35943	13739	0	سندات خزينة بنك مركزي
383270	374483	490032	430336	495685	الموجودات المتداولة
2%	-24%	14%	-13%		
2454337	2260533	2237018	2238549	1929406	مجموع الموجودات
9%	1%	-0.1%	16%		التغير السنوي
2189042	2023197	1965126	1935285	1672475	المطلوبات المتداولة
8%	3%	2%	16%		
265295	237336	271892	303264	256931	حقوق الملكية
24368	10241	31642	56990	50936	الربح التشغيلي
22969	9540	53528	55475	49449	صافي ربح السنة
141%	-82%	-4%	12%		التغير السنوي
4.30%	4.96%	4.23%	4.68%	5.45%	معدل دوران الموظفين

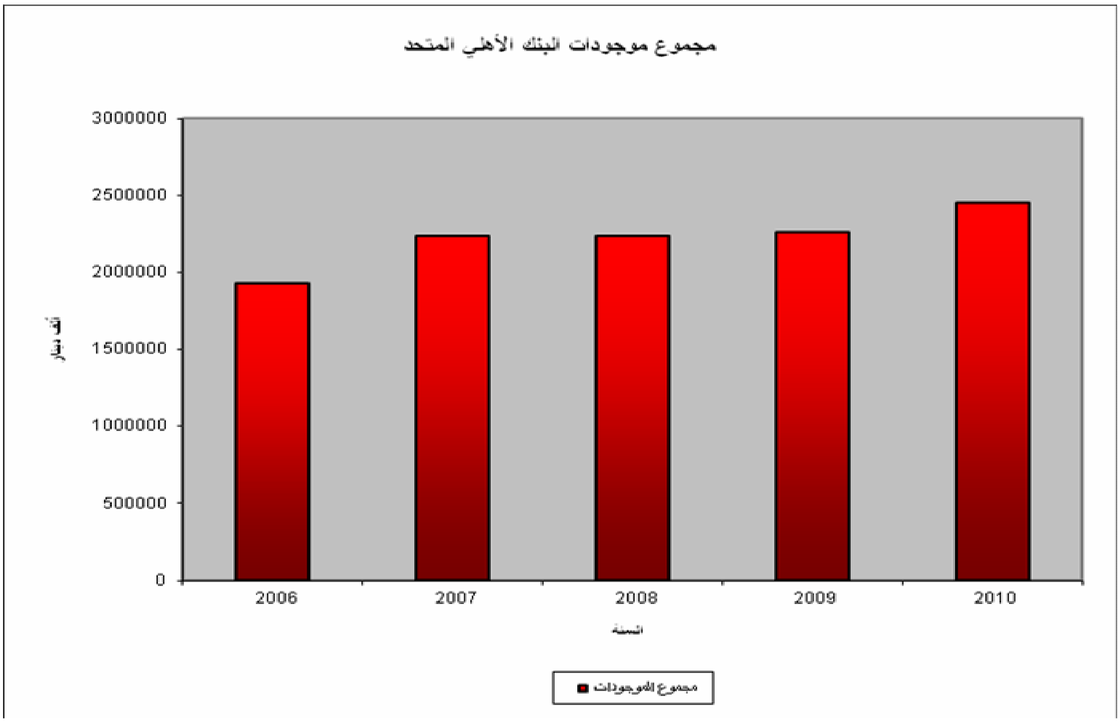
المصدر : التقارير المالية السنوية

نلاحظ من الجدول رقم (4) الذي يمثل بيانات البنك الأهلي المتحد وجود تذبذب في الموجودات المتداولة لدى البنك، إذ انخفضت بنسبة 13% عام 2007، وفي عام 2008 كان هناك نمو في الموجودات المتداولة بنسبة 14%، تلاه انخفاض آخر عام 2009 بنسبة 24%، وفي عام 2010 عاد النمو في الموجودات المتداولة مرة أخرى بنسبة 2%.

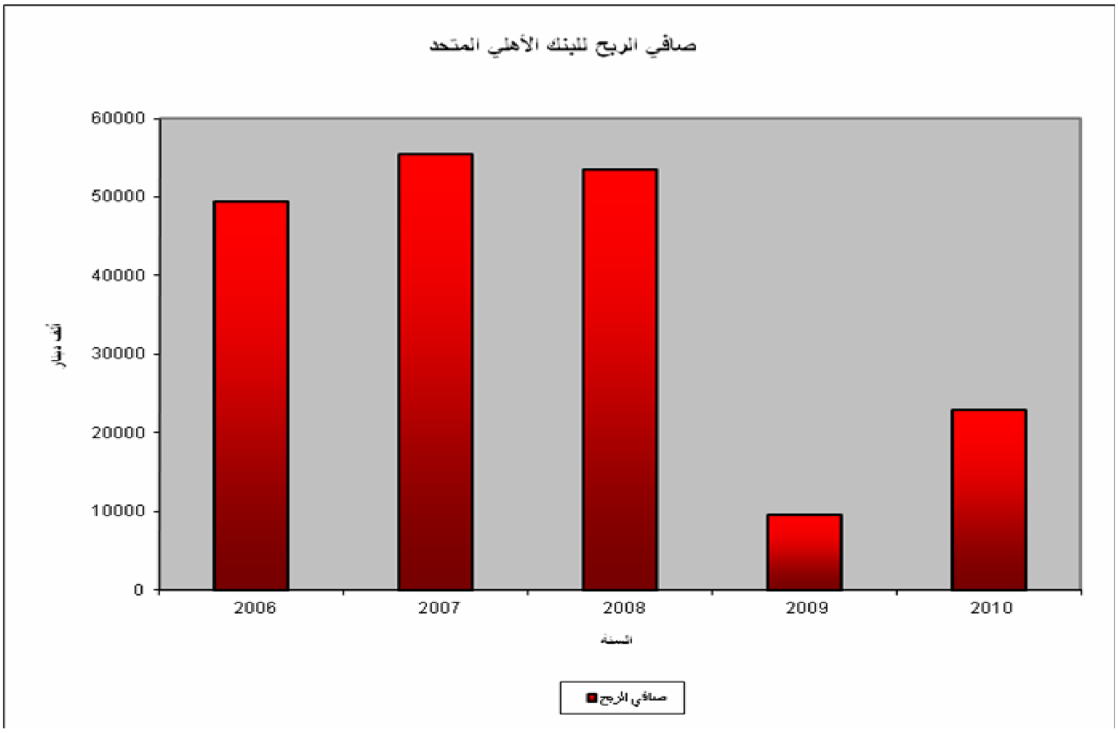
بالنسبة للمطلوبات المتداولة فقد ارتفعت عام 2007 بنسبة 16%، وفي عام 2008 كان هناك نمو آخر بنسبة 2%، تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 3%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة 8%.

أما بالنسبة لمجموع الموجودات فنلاحظ وجود نمو فيها بنسبة 16% عام 2007، وفي عام 2008 انخفض مجموع الموجودات بنسبة ضئيلة بلغت 0.1% فقط، تلاه نمو آخر عام 2009 بنسبة 1%، وفي عام 2010 استمر النمو بنسبة 9%.

والرسم التالي يوضح نمو الموجودات المتداولة لدى البنك الأهلي المتحد:



بالنسبة لصافي أرباح البنك فقد ارتفعت خلال عام 2007 بنسبة 12%، إذ بلغت أرباح البنـك 49.4 مليون دينار كويتي عام 2006، وارتفعت عام 2007 إلى 55.5 مليون دينار، وفي عام 2008 انخفضت أرباح البنك بنسبة 4% ،أما في عام 2009 فقد انخفضت أرباح البنك بـشكل كبير حيث بلغت 9.5 مليون دينار بنسبة انخفاض 82%، وفي عام 2010 عـاد النمـو فـي الأرباح حيث ارتفعت بنسبة 141%.



بالنسبة لمعدل دوران الموظفين لدى البنك فقد تراوح بين 4.23% عام 2008 و5.45% عـام 2006.

- تحليل النسب المالية :

جدول رقم (3-6)
المؤشرات المالية المعلقة ببيت التمويل الكويتي
خلال الفترة (2006 - 2010)

	2006	2007	2008	2009	2010
العائد على الموجودات	6%	7%	4%	2%	2%
العائد على الاستثمار	3%	4%	2%	1%	1%

بالنسبة للعائد على الموجودات فقد تراوح بين 2% خلال عامي 2009 و2010 و7% عام 2007، كما تراوح العائد على الاستثمار بين 1% خلال عامي 2009 و2010 و4% عام 2007.

جدول رقم (3-7)
المؤشرات المالية المعلقة ببنك بوبيان
خلال الفترة (2006 - 2010)

	2006	2007	2008	2009	2010
العائد على الموجودات	5%	5%	5%	3%	3%
العائد على الاستثمار	2%	2%	0.2%	-5%	0.5%

بالنسبة للعائد على الموجودات فقد تراوح بين 2% و5% خلال الفترة، كما تراوح العائد على الاستثمار بين – 5% عام 2009 و2% خلال عامي 2006 و2007.

جدول رقم (3-8)
المؤشرات المالية المعلقة ببنك الكويت الدولي
خلال الفترة (2006 - 2010)

	2006	2007	2008	2009	2010
العائد على الموجودات	2%	2%	2%	1%	3%
العائد على الاستثمار	2%	2%	2%	-1%	1%

بالنسبة للعائد على الموجودات فقد تراوح بين 1% و3% خلال الفترة، كما تراوح العائد على الاستثمار بين – 1% و2% خلال الفترة.

جدول رقم 9-3)
المؤشرات المالية المعلقة بالبنك الأهلي المتحد
خلال الفترة (2006 - 2010)

	2006	2007	2008	2009	2010
العائد على الموجودات	3%	3%	1%	0.5%	1%
العائد على الاستثمار	3%	2%	2%	0.4%	1%

بالنسبة للعائد على الموجودات فقد تراوح بين 0.5% و3% خلال الفترة، كما تراوح العائد على الاستثمار بين 0.4% و3% خلال الفترة.

نلاحظ من تحليل النسب المالية للبنوك الكويتية عينة الدراسة أن نسب العائد على الموجودات والعائد على الاستثمار جيدة فيما عدا السنوات التي حققت فيها بعض البنوك خسائر كانت لسنة واحدة وتم تجاوزها.

4-3 خصائص عينة الدراسة:

1) الجنس:

جدول (3-10) توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس

الجنس	تكرار	نسبة مئوية %
ذكر	75	86.2
أنثى	12	13.8
المجموع	87	100

نلاحظ أن 86.2% من العينة من الذكور و13.8% منها من الإناث؛ مما يدل على أن المصارف الإسلامية الكويتية تميل إلى تعيين الذكور لديها أكثر من الإناث.

2) العمر:

جدول (3-11) توزيع عينة الدراسة بحسب العمر

العمر	تكرار	نسبة مئوية %
30 سنة فما دون	8	9.2
31-40 سنة	63	72.4
41-50 سنة	16	18.4
51-60 سنة	-	-
61 سنة فأعلى	-	-
المجموع	100	100

نلاحظ أن 9.2% من العينة تقل أعمارهم عن 30 سنة، و72.4% من العينة تتراوح أعمارهم بين (31–40) سنة، و18.4% من العينة تتراوح أعمارهم بين (41–50) سنة، مما يدل على أن النسبة الأكبر من العينة من فئة الشباب وهذا يدل على اهتمام المصارف الإسلامية بتعيين الشباب لديها.

3) المؤهل العلمي:

جدول (3–12) توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	تكرار	نسبة مئوية %
دبلوم فأقل	–	–
بكالوريوس	63	72.4
ماجستير	24	27.6
دكتوراه	–	–
المجموع	87	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 72.4% من العينة من حملة البكالوريوس و27.6% من العينة من حملة الماجستير.

4- الشهادات المهنية:

جدول (3–13) توزيع عينة الدراسة بحسب الشهادات المهنية

الشهادات المهنية	تكرار	نسبة مئوية %
CPA	**3**	**% 3.4**
CMA	–	–
CFM	–	–
أخرى	**22**	**% 21.8**
لا إجابة	**65**	**% 74.7**
المجموع	**87**	**% 100**

لقد تبين أن 3.4% من العينة من حملة CAP، و21.8% منها من حملة شهادات أخرى، وهــذا أو ممّا يعكس اهتمام المصارف الإسلامية الكويتية بحملة الشهادات المهنية، والاستفادة منها في عملها.

5) عدد سنوات الخبرة:

جدول (14-3) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	تكرار	نسبة مئوية %
5 سنوات فأقل	8	9.2
6-10 سنوات	58	65.5
11-15 سنة	13	14.9
16 سنة فأكثر	9	10.3
المجموع	87	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من العينة تتراوح خبرتهم بــين (6-10) ســنوات، وأن 14.9% من العينة تتراوح خبرتهم بين (11-15) سنة، وأن 10.3% من العينة تزيد خبرتهم عــن 16 سنة، أما 9.2% من العينة فتقل خبرتهم عن 5 سنوات. مما يدل على أن خبرة أفــراد العينـــة تساعد أفراد العينة على إنجاز العمل بكفاءة.

6) التخصص العلمي:

جدول (15-3) توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	تكرار	نسبة مئوية %
محاسبة	45	51.7
إدارة أعمال	13	14.9
تمويل	23	26.4
تسويق	4	4.6
نظم معلومات	2	2.3
اقتصاد	–	–
المجموع	87	100

نلاحظ أن 51.7% من العينة من حملة تخصص محاسبة و26.4% من العينة من حملة تخصص تمويل وما يدل على أن تخصصات أفراد العينة تتناسب والأعمال التي يقومون بها.

3-5 مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات هي البيانات الثانوية والمتمثلة بالدراسات النظرية والميدانية السابقة، والكتب والأبحاث المتعلقة بالموضوع محل الدراسة؛ وذلك لوضع الإطار النظري للدراسة.

أما البيانات الأولية فتتمثل في بعض المؤشرات المالية التي سوف يتم استخدامها في الدراسة من واقع سجلات المصارف الإسلامية الكويتية. كما تم تطوير استبانة لقياس المتغيرات والأبعاد الخاصة بها ودراسة الفرضيات.

وفيما يلي عرض لتصميم استبانة الدراسة:

اشتملت الاستبانة على أربعة أقسام رئيسة، تضمن الأول منها البيانات الشخصية للمشاركين ، بينما اشتمل القسم الثاني على فقرات تقيس متغيرات الدراسة.

وفيما يلي جدول يوضح الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة:

الجدول (3-16) قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبانة

المتغير الرئيس	القسم	الفقرات
دوران العاملين	الثاني	1-22
الأداء المالي	الثاني	23-31

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية لمقياس الدراسة كما يلي:

الجدول (3-17) المقياس المستخدم في الدراسة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

وقد تم اعتماد المقياس التالي لتحديد مستوى الموافقة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وهو[1]:

1-2.33 مستوى ضعيف

2.34-3.67 مستوى متوسط

3.67-5 مستوى قوي

3-6 اختبار الصدق والثبات:

3-6-1 الصدق الظاهري:

لقد تم اختبار الصدق الظاهري للاستبانة عن طريق عرض الاستبانة على عدد من المحكمين لأخذ آرائهم حول المقياس المستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم الاستفادة من ملاحظاتهم في تعديل الاستبانة والخروج بها على صورتها النهائية الحالية.

3-6-2 اختبار الثبات:

لقد تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة $\propto$ للاستبانة ككل = 86.7% وهي نسبة ممتازة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60%.

(1) تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالي: (الحد الأعلى للمقياس (5) – الحد الأدنى للمقياس (1)) / عدد الفئات المطلوبة (3) ومن ثم اضافة الجواب (1.333) على نهائية كل فئة

وقد تبين أن قيمة ∝ لكل متغير على حدة أعلى من النسبة المقبولة 60% والجـدول التـالي يوضح قيمة ∝ لكل متغير من متغيرات الدراسة.

المتغير	قيمة ∝ %
دوران العاملين	72.5
الاداء المالي	90.8

3-7 أساليب المعالجة الإحصائية:

سيتم استخدام الـرزمة الإحصائية SPSS بهدف تحليل البيانات التي سيتم تجميعها من خلال استبانة الدراسة والبيانات المالية الفعلية للمصارف الإسلامية الكويتية، ومنها:

1- الإحصاء الوصفي.

2- اختبار الثبات

3- اختبار تحليل التباين

4- اختبار الانحدار البسيط

الفصل الرابع

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

4-1 تحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

4-2 اختبار الفرضيات

الفصل الرابع

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

4-1 تحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف إجابات العينة نحو الفقرات أدناه:

1) دوران العاملين:

جدول (18-4)

جدول يبين الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية

الرقم	الســــــؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى الموافقة
1	يتبنى المصرف سياسة التدوير بقصد إكساب الأفــراد خبرات متنوعة	3.4943	1.02155	15	متوسط
2	يتم النقل لوظيفة أخرى كوسـيلة مـن وسـائل تنفيـذ العقوبات	1.9425	.63532	22	منخفض
3	تتعمد إدارة المصرف في إجراء تنقلات بين العاملين	2.2299	.42320	21	منخفض
4	النقل لوظيفة أخرى في المصرف هو لإحـلال البـديل الأفضل	3.6552	.75986	14	متوسط
5	يتم النقل لوظيفة أخرى في المصرف لأغراض الترقية	2.6897	1.26959	19	متوسط
6	تلعب عملية الإحلال دورا إيجابيا في ملء الشواغر	4.0115	.58058	10	مرتفع
7	يتم ملء شواغر المصرف من مصدر داخلي	3.9195	1.08068	11	مرتفع
8	تتوفر لدى إدارة المصرف إحصائيات عن أفراد القوى العاملة	4.9310	.33387	2	مرتفع
9	تحتفظ إدارة المصرف بإحصائيات عن دوران العاملين	4.9540	.26006	1	مرتفع

الرقم	الســــؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى الموافقة
10	تتم مقارنة دوران العاملين في المصرف مع البنوك المنافسة	4.5632	.49886	4	مرتفع
11	توجد فروق في معدلات ترك العمل بين المديرين والعاملين	4.2184	.72216	7	مرتفع
12	يتم احتساب كلفة دوران العاملين في المصرف	4.1264	.72824	8	مرتفع
13	يسعى المصرف إلى اجتذاب أفراد ذوي كفاءة وخبرة للعمل في المصرف	4.5632	.49886	3	مرتفع
14	تعتمد إدارة المصرف أساليب علمية لتحديد احتياجاتها من الكفاءات والقدرات البشرية	4.3333	.47414	6	مرتفع
15	تهتم إدارة المصرف بتحقيق الاستقرار النفسي للعاملين	4.4713	.60692	5	مرتفع
16	ترتفع نسبة دوران العاملين لدى الأفراد حديثي التعيين	3.6897	.99195	13	مرتفع
17	يتباين معدل دوران العاملين بين الذكور والإناث	3.4023	.75421	17	متوسط
18	تتباين نسبة دوران العاملين حسب تباين الفئة العمرية	3.4713	.76003	16	متوسط
19	يعدّ تدني الأجر أحد أسباب ترك العمل	4.0345	.76930	9	مرتفع
20	تكون نسبة الدوران لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور	3.7241	.44954	12	مرتفع
21	ينعكس تكليف العاملين بأعمال إضافية على زيادة نسبة الترك	2.6667	.81650	20	متوسط
22	ينعكس مستوى الانسجام بين زملاء العمل على نسب تركهم العمل	2.8966	.74762	18	متوسط
	متوسط عام	3.7268	.28144		

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط العام البالغ 3.7268 يعكس مستوى موافقة متوسطة على متغير دوران العاملين، كما يتبين انخفاض مستوى الموافقة على الفقرات (2، 3) حيث تعتبر

الفقرة (2) المتعلقة بـــ "يتم النقل لوظيفة أخرى كوسيلة من وسائل تنفيذ العقوبة" أقل الفقرات من حيث مستوى الموافقة بمتوسط حسابي يبلغ 1.9425، بينما كانت الفقرة (9) المتعلقة بـــ "تحتفظ إدارة المصرف بإحصائيات عن دوران العاملين" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.954.

ومن هنا يرى الباحث مدى إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد دوران العاملين و أهميته بالنسبة للمنظمات بشكل عام، كما يتبين مدى إدراكهم لأهمية إحصاءات دوران العاملين بالنسبة للمصارف الإسلامية، وضرورة أن لا يكون النقل وسيلة من وسائل عقاب الموظف؛ لما قد ينعكس سلبا على أدائه.

2) الأداء المالي:

جدول (19-4) جدول يبين الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية

الرقم	السؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى الموافقة
1	تسهم زيادة إيرادات و أرباح المصرف في زيادة التعويضات للعاملين	4.1034	.74762	1	مرتفع
2	تنمو إيرادات و أرباح المصرف باستمرار	3.6667	1.16805	4	مرتفع
3	يعتمد المصرف على مقياس معدل الحصة السوقية كمعيار للنجاح	3.6207	.48803	5	متوسط
4	تعتبر إيرادات و أرباح المصرف قياسا بمنافسيه جيدة	3.5632	.49886	8	متوسط
5	تتميز إيرادات و أرباح المصرف مقارنة مع السنوات السابقة بأنها جيدة	3.3563	.80662	9	متوسط
6	تعتبر إدارة المصرف أن زيادة الإيرادات مؤشر للنجاح	3.7931	.40743	3	مرتفع
7	يوجد تحسن في نسب السيولة في المصرف	3.5632	.49886	7	متوسط
8	يوجد تحسن في نسب الربحية في المصرف	3.7931	.40743	2	مرتفع

الرقم	الســــــؤال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	مستوى الموافقة
9	يوجد تحسن في نسب المديونية في المصرف	3.5632	.49886	6	متوسط
10	**متوسط عام**	3.6692	.49949		

نلاحظ أن آراء العينة تميل إلى الموافقة على المتغير أعلاه كون متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3) كما تبين أن المتوسط العام البالغ 3.669 يعكس موافقة العينة على هذا المتغير.

كما تبين أن الفقرة (23) و المتعلقة ب " تسهم زيادة إيرادات و أرباح المصرف في زيادة التعويضات للعاملين " هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 4.1034، بينما الفقرة (27) المعلقة ب" تتميز إيرادات و أرباح المصرف مقارنة مع السنوات السابقة بأنها جيدة" هي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي يبلغ 3.3563.

ويرى الباحث من خلال استعراض هذه المتوسطات ارتفاع مستوى الأداء المالي للمصارف الإسلامية محل الدراسة وبالشكل الذي يتناسب مع ما ورد في التحليل المالي لبياناتها في الفصل الثالث.

4-2 اختبار الفرضيات:

أ) عن طريق بيانات الاستبانة:

فرضية (1):

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

Ha: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

جدول (20-4) نتائج اختبار الفرضية الأولى

T المحسوبة	T الجدولية	T SIG	نتيجة الفرضية العدمية	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2
8.968	1.9879	0.000	رفض	0.697	0.486

فقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = 8.968) أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

وتعدّ العلاقة قوية كون r = 69.7% والمتغير المستقل يفسر 48.6% من التغير في الأداء المالي.

فرضية (2):

H0: لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف.

Ha: توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف.

جدول (21-4)

نتائج اختبار الفرضية الثانية

F المحسوبة	F الجدولية	F SIG	نتيجة الفرضية العدمية
0.681	2.39	0.639	قبول

فقد تم استخدام اختبار 2 way ANOVA، ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = 0.681) أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية (H0)، ونرفض الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني عدم وجود فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف.

فرضية (3):

H0: لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

Ha: توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

جدول (22-4) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

F المحسوبة	F الجدولية	F SIG	نتيجة الفرضية العدمية
0.185	2.50	0.945	قبول

فقد تم استخدام اختبار 2 way ANOVA ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = 0.185) أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية (H0)، ونرفض الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني عدم وجود فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

ب) عن طريق بيانات التقارير المالية:

فرضية (1):

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

Ha: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

جدول (23-4)

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

T المحسوبة	**T الجدولية**	**T SIG**	**نتيجة الفرضية العدمية**	**معامل الارتباط r**	**معامل التحديد r^2**
−2.275	−2.093	0.035	رفض	0.473	0.223

فقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = 2.275−) أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية.

وتعدّ العلاقة متوسطة كون r = 0.473% والمتغير المستقل يفسر 22.3% من التغير في الأداء المالي.

فرضية (2):

H0: لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المـــالي فـــي قطـــاع المـــصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف.

Ha: توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف.

جدول (24-4)

نتائج اختبار الفرضية الخامسة

F المحسوبة	**F الجدولية**	**F SIG**	**نتيجة الفرضية العدمية**
1.99	4.45	0.76	قبول

فقد تم استخدام اختبار 2 way ANOVA ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاســوب فــي الجــدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = 1.99) أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضــية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضــية العدمية (H0)، ونرفض الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني عدم وجود فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف.

فرضية (3):

H0: لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

Ha: توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

جدول (25-4)

نتائج اختبار الفرضية السادسة

نتيجة الفرضية العدمية	**F SIG**	**F الجدولية**	**F المحسوبة**
قبول	0.285	4.45	1.218

فقد تم استخدام اختبار 2 way ANOVA ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (F المحسوبة = 1.218) أقل من قيمتها الجدولية، وبما أن قاعدة القرار هي تقبل الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وترفض الفرضية العدمية (H0) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية العدمية (H0)، ونرفض الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني عدم وجود فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

5-1 النتائج

5-2 التوصيات

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

5-1 النتائج:

لقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية، وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في الدراسات السابقة والأدب النظري، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن زيادة دوران العاملين يؤدي إلى نقص كفاءة العاملين في المصارف، وهذا سوف ينعكس على أدائها وعلى جودة الخدمة المقدمة فيها.

2) لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى حجم المصرف (مقيساً بعدد العاملين)، تؤدي هذه النتيجة أهمية دوران العاملين وانعكاسه على الأداء المالي للمصارف بغض النظر عن عدد العاملين فيها.

3) لا توجد فروقات في تأثير دوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية تعزى إلى خبرة المصرف، وتبرز هذه النتيجة أن خبرة المصرف مهما كانت لن تؤثر بشكل أو بآخر على أهمية الأثر الذي يلعبه دوران العاملين في التأثير على الأداء المالي للمصارف الإسلامية.

4) يوجد لدى المصارف الإسلامية الكويتية انسجام خاص بين الموظفين ينعكس على أدائهم وعلى نسبة تركهم للعمل.

5) تركز المصارف الإسلامية الكويتية على استخدام الأساليب العلمية المناسبة لتحديد احتياجاتها من الكفاءات البشرية بهدف تقليل نسبة دوران العملين فيها.

6) يوجد اهتمام لدى المصارف الإسلامية على أن تتناسب أعمال الموظف مع مؤهلاته وكفاءته مما يساهم في زيادة رغبته في الاستمرار في العمل وعدم تركه.

7) لقد تبين للباحث أن هنالك ارتفاعاً في معدلات دوران العاملين في المصارف محل الدراسة خلال الفترة التي تم تغطيتها ، مما يعزز من أهمية هذه الدراسة من حيث تناولها لتأثير هذا المتغير على الأداء المالي.

8) نلاحظ من تحليل النسب المالية للمصارف الكويتية عينة الدراسة ما يلي :

- بالنسبة للعائد على الموجودات في بيت التمويل الكويتي فقد تراوح بين 2% خلال عامي 2009 و2010 و7% عام 2007، كما تراوح العائد على الاستثمار بين 1% خلال عامي 2009 و2010 و4% عام 2007. من ملاحظة هذه النسب يتبين لنا أن هنالك انخفاضاً فيها وبما يتفق مع ما تم إثباته في تحليل الاستبيان الذي يؤكد تأثير دوران العاملين على هذه النسب خلال الفترة محل الدراسة في بيت التمويل الكويتي.

- بالنسبة للعائد على الموجودات في بنك بوبيان فقد تراوح بين 2% و5% خلال الفترة، كما تراوح العائد على الاستثمار بين – 5% عام 2009 و2% خلال عامي 2006 و2007. من ملاحظة هذه النسب يتبين لنا أن هنالك انخفاضاً فيها، يتفق مع ما تم إثباته في تحليل الاستبيان و الذي يؤكد تأثير دوران العاملين على هذه النسب خلال الفترة محل الدراسة في بنك بوبيان.

- أما بالنسبة للعائد على الموجودات في بنك الكويت الدولي فقد تراوح بين 1% و3% خلال الفترة، كما تراوح العائد على الاستثمار بين – 1% و2% خلال الفترة. من ملاحظة هذه النسب يتبين لنا أن هنالك انخفاضاً فيها يتفق مع ما تم إثباته في تحليل الاستبيان الذي يؤكد تأثير دوران العاملين على هذه النسب خلال الفترة محل الدراسة في بنك الكويت الدولي.

- كما بالنسبة للعائد على الموجودات في البنك الاهلي المتحد فقد تراوح بـــين 0.5% و3% خلال الفترة، كما تراوح العائد على الاستثمار بين 0.4% و3% خلال الفترة. من ملاحظة هذه النسب يتبين لنا أن هنالك انخفاضاً فيها وبما يتفق مع ما تم اثباته في تحليل الاســـتبيان الذي يؤكد تأثير دوران العاملين على هذه النسب خلال الفترة محل الدراسة في البنك الأهلي المتحد.

5-2 التوصيات:

يوصي الباحث بما يلي:

1) التركيز على استخدم أحدث الوسائل التكنولوجية لتسهيل عمل الموظف بالشكل الذي يساعد في تحسين رغبته في العمل.
2) توفير نظام حوافز جيد في المصرف لتشجيع الموظف على الاستمرار في العمل بكفاءة.
3) العمل على تطبيق آلية رقابة على أداء الموظفين تربط أداءه بالحوافز التي يأخذها وبالشكل الذي يساهم في زيادة رغبته في العمل ضمن معايير موضوعية للتقييم.
4) ضرورة توعية الإداريين في المصارف بأهمية التعاون مع موظفيهم وإشراكهم في القرارات المتعلقة بهم لتعزيز الرغبة لديهم في الاستمرار.
5) ضرورة الاهتمام بالمعلومات الخاصة بإحصائيات دوران العاملين لتنبه في حالة وجـــود أي أرقام غير طبيعية فيها والعمل على معالجتها.
6) الوقوف على مشكلات العمل وتحدياته لدى الموظفين، والعمل على معالجتها لتجنب تركهم للعمل.

7) وضع نظام حوافز خاص بالكفاءات والخبرات الكبيرة، حتى لا يضطر الموظفون إلى ترك العمل وخسارتهم وبالتالي ينعكس هذا سلباً على أداء المصرف.

8) ضرورة احتفاظ المصارف الإسلامية بالحد الأدنى من السيولة اللازمة لتغطية السحوبات الطارئة للعملاء وأية التزامات أخرى قصيرة الأجل، إذ إن هذا الموضوع حساس جدا في قطاع المصارف.

9) ضرورة قيام المصارف الإسلامية بالإفصاح بوضوح عن البيانات المالية الدورية في مواعيدها دون تأخير لما لذلك من أثر إيجابي على نظرة المستثمرين لها.

10) إجراء دراسات أخرى عن الموضوع بالتطبيق على قطاعات اقتصادية أخرى.

قائمة المصادر والمراجع

أولا- المراجع باللغة العربية:

1- أحمد، محمود والكسار، طلال، (2009) **استخدام مؤشرات النسب المالية في تقويم الاداء المالي والتنبؤ بالأزمات المالية للشركات (الفشل المالي)**، المؤتمر العلمي الدولي السابع – جامعة الزرقاء.

2- بن صالح حيدر عبدالمحسن وبن طالب إبراهيم عمر، 2005، **الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض**، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، ص 56

3- بنان سعيد، (2006) **تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة حالتي البنك الإسلامي الأردني وبنك البركة الإسلامي للفترة (1992-2003)**، رسالة ماجستير في التمويل والمصارف في كلية إدارة المال والأعمال – جامعة آل البيت.

4- الحراحشة، عادل (1999). **تقييم كفاءة البنك الإسلامي الأردني: دراسة تحليلية مقارنة 1985 – 1997**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

5- الحسيني، فلاح ومؤدي الدوري، (2003)، **إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، عمان : دار وائل للنشر.

6- حنفي، عبدالغفار، عبدالسلام أبو قحف، "**الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.

7- الدهراوي، كمال، "**تحليل القوائم المالية لأغراض الاستثمار**" الدار الجامعية، الإسكندرية.

8- شريم نجاد (2006)، **محددات الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية: دراسة تطبيقية**، رسالة ماجستير.

9- الشماع، خليل خالد أمين عبدالله "**التحليل المالي للمصارف**" اتحاد المصارف العربية، 1990.

10-الشمري، عبدالرحمن، (2008): **مقومات استقلالية مدققي ديوان المحاسبة في دولة الكويت**، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية – الأردن.

11-الطائي، يوسف حجيم والفضل، مؤيد عبد الحسين والعبادي، هاشم فوزي، 2006، **إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي متكامل**، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

12-العامري، صالح مهدي محسن والغالبي، طاهر محسن منصور، 2007، **الإدارة والأعمال**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.

13-عباس، منير، (1999)، **آثار دوران العاملين في النتائج التنظيمية في الشركات التابعة للمؤسسة العامة للصناعات النسيجية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية

14-عبد الغني، دادن، (2006)، قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية، **مجلة الباحث** – عدد4، ص ص 41-48

15-عبد المجيد، نيفين، **تطوير نظم تقييم الأداء الداخلي علي أساس العمليات في ظل بيئة التصنيع المتكامل**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، 2004، ص35 – 37.

16-عبده، هاني، (1995)، " **أثر الغياب ودوران العاملين على كفاءة الشركات المساهمة العامة في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

17-فالح، صالح محمد، 2004، **إدارة الموارد البشرية وعرض وتحليل**، دار حامد للنشر، عمان، الأردن.

18-قريشي، محمد، (2004)، تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة ما بين 1994-2000، **مجلة الباحث** – عدد3، ص 89-95

19-كندا أبودان، (2008)، **العوامل المؤثرة في معدل دوران العاملين(بالتطبيق على قطاع الصناعات النسيجية الخاصة)**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.

20-كنه، علاء، "**أثر التعويضات ودوران العاملين على أداء الفنادق في الأردن**"، **أطروحة دكتوراه** ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2009.

21-محمد سويلم "**إدارة البنوك وصناديق الاستثمار وبورصات الأوراق المالية**"، دار الهاني للطباعة، مصر، 1996.

22-محمد، شرين، (2002)، **تطوير القياس المحاسبي للأداء في ضوء العلاقات الوكالية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، 2002، ص85

ثانيا- المراجع باللغة الإنجليزية:

1- Brown , S, Gaia Garino Band Christopher Martin , (2009**), Firm Performance And Labour Turnover: Evidence From The 2004 Workplace Employee Relations Survey,** Economic Modelling 26 (2009) 689–695

2- Eccles, R. (1991), **The Performance Measurement Manifesto,** Harvard Business Review, January-February, P. 131-7.

3- Evans ,N.,(2005), Assessing The Balanced Scorecard As A Management Tool For Hotels, **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 17 No. 5,. Pp.316- 390.

4- Farrell, K. &Whidbee, D. ,(2003),Impact of firm performance expectations on CEO turnover and replacement decisions, **Journal of Accounting and Economics,** Vol 36, Issue 1-3. pp 165-196

5- Firth , M., Fung, P. and Rui,O., (2006),Firm Performance, Governance Structure, and Top Management Turnover in a Transitional Economy, **Journal of Management Studies**, Vol 43 < isseu 6 , P P 1289-1330

6- Hilton Ronal **W "Managerial Accounting"** 2nd Edition Me Grew Hill. Inc. New York, 1994, P 897.

7- Huckestein, D., And Duboff, R. (1999), **Hilton Hotels: A Comprehensive Approach To Delivering Value For All Stakeholders.**

8- Hutchinson, S. , Villalobos, J. , Beruvides, M. , 1997. Effects Of High Turnover In A Serial Assembly Environment**. International Journal Of Production Research** 35, 3201–3223.

9- Johnson, H. T. And Kaplan, R. S. (1987), **Relevance Lost: The Rise And Fall Of Management Accounting,** Harvard Business School Press, Boston, Ma.

10- Kersley, B. , Martin, C. , 1997. **Productivity Growth, Participation And Communication.** Scottish Journal Of Political Economy 44, 485–501

11- Lashley, Conrad., (2000), **Hospitality Retail Management A Unit Manager's Guide.** 1st Ed, Butterworth-Heinemann, Uk.

12- Lausten, M.(2002),CEO turnover, firm performance and corporate governance: empirical evidence on Danish firms, **International Journal of Industrial Organization**, Vol 20, Issue 3. pp 391-414

13- Maliranta, P. & Ilmakunnas , M. , (2007), **Aging, Labor Turnover and Firm Performance, Elinkeinoelämän Tutkimuslaitos,** The Research Institute Of The Finnish Economy, p p 1-44

14- Mullins, Laurie J, (2001). **Hospitality Management And Organizational Behaviour,** 4th Ed, Pearson Education Limited, Usa.

15- Ninemeier, Jack D And Hayes, David K., (2006). **Restaurant Operations Management. Principles And Practices,** 1st Ed, Pearson Prentice Hall, New Jersey.

16- Pine, Bradley. (2000), **Lending A Hand, National Restaurants Association,** April 2000. Online Available At www.restaurant.Org Cited On 25/7/2007.

17- Potter, Ed. (2004), **Employee Turnover Is Expensive,** Fact Sheet, Employment Policy Foundation, October 22, 2004, P. 1-2.

18- **Price**, **J.L.** (**1997**), “**Handbook** Of **Organizational Measurement**”, **International Journal** Of. **Manpower**, Vol. **18** Nos 4/5/6, Pp. **303**-558

19- Quintini, G. , Martin, S. , 2006. **Starting Well Or Losing Their Way? The Position Of Youth In The Labour Market In OECD Countries.** OECD Social, Employment And Migration Working Papers Number 39.

20- The Oak Ridge Associated Universities (ORAU),(1995), " **How To Measure Pert Or Mance A Hand Book Of Techniques And Tools**" , www.Llni.Gov

21- Wild, R., **Manpower Planning And Job Satisfaction Management Decision,** Spring, (1973). Available At www.Restaurant.Org Cited On 13/7/2007.

22- Woods, R.H. & Macaulay, J.F. (1989). **Rx For Turnover: Retention Programs That Work, The Cornell Hotel, Restaurant Administration Quarterly,** Vol. 30 No. 1, P. 79-90.

23- Woods, R.H. (1989), **More A Like Than Different: The Culture Of The Restaurant Industry,** Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly, Vol. 30, P. 82-97.

24- Zeffane, Rachid M., (1994), **Understanding Employee Turnover: The Need For A Contingency Approach,** International Journal Of Manpower, Vol. 15 No. 9/10, 1994, P. 22-37, MCB University.

الملاحـــــق

الملحق (1): استبانـة الدراسة

الملحق (2): التحليل الإحصائي

الملحق (1)

استبانة الدراسة

جـامـعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

استبـــانة

أختي المستجيبة..

أخي المستجيب..

تحية احترام وتقدير..

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف أثر دوران العاملين على الأداء المالي، دراسة تطبيقية في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية، وتعدّ جزءاً من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة من جامعة الشرق الأوسط

الرجاء التكرم بالإجابة عن جميع الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان بما ترونه مناسباً، إذ نعتقد بأنكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات المطلوبة؛ كونكم أهل خبرة واختصاص.

هذا ونعدكم بالمحافظة على سرية المعلومات، وأنها سوف تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، آملين أن تعود نتائج هذه الدراسة بالنفع على المصارف الإسلامية الكويتية والبـــاحثين معاً، مع خالص الشكر والامتنان لما بذلتموه من جهد في سبيل إنجاز هذا البحث.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،،

البـــاحث

القسم الأول: أرجو منكم التكرم بوضع إشارة (×) عند الاختيار المناسب:

1- الجنس:

( ) ذكر. ( ) أنثى.

2- العمر:

( ) 30 سنة فما دون. ( ) من 31 الى 40 سنة.

( ) من 41 الى 50 سنة. ( ) من 51 الى 60 سنة.

( ) من 61 سنة فأعلى.

3- المؤهل العلمي:

( ) دبلوم فأقل ( ) بكالوريوس. .

( ) ماجستير ( ) دكتوراه.

4- الشهادات المهنية:

( ) CPA ( ) CMA .

( ) CFM ( ) أخرى (أرجو التحديد:____________)

5- عدد سنوات الخبرة:

( ) 5 سنوات فأقل. ( ) 6 – 10 سنوات.

( ) 11 – 15 سنة. ( ) 16 سنة فأكثر.

6- التخصص العلمي /

( ) محاسبة ( ) إدارة أعمال

( ) تمويل / مالية و مصرفية ( ) تسويق

( ) نظم معلومات ( ) اقتصاد

القسم الثاني: فيما يلي أسئلة تم صياغتها لاختبار الفرضية التالية:

- H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدوران العاملين على الأداء المالي في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية

الرجاء وضع الإشارة التالية (×) عند الخيار المناسب:

ت	العبـــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أولا- دوران العاملين:						
1	يتبنى المصرف سياسة التدوير بقصد إكساب الأفراد خبرات متنوعة					
2	يتم النقل لوظيفة أخرى كوسيلة من وسائل تنفيذ العقوبات					
3	تتعمد إدارة المصرف في إجراء تنقلات بين العاملين					
4	النقل لوظيفة أخرى في المصرف هو لإحلال البديل الأفضل					
5	يتم النقل لوظيفة أخرى في المصرف لأغراض الترقية					
6	تلعب عملية الإحلال دورا إيجابيا في ملئ الشواغر					
7	يتم ملء شواغر المصرف من مصدر داخلي					
8	تتوفر لدى إدارة المصرف إحصائيات عن إفراد القوى العاملة					

ت	العبـــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
9	تحتفظ إدارة المصرف بإحصائيات عــن دوران العاملين					
10	تتم مقارنة دوران العاملين في المــصرف مع البنوك المنافسة					
11	توجد فروق في معدلات ترك العمل بــين المديرين والعاملين					
12	يتم احتساب كلفــة دوران العــاملين فــي المصرف					
13	يسعى المصرف إلى اجتذاب أفــراد ذوي كفاءة وخبرة للعمل في المصرف					
14	تعتمد إدارة المــصرف أســاليب علميــة لتحديد احتياجاتها من الكفاءات والقــدرات البشرية					
15	تهتم إدارة المصرف بتحقيــق الاســتقرار النفسي للعاملين					
16	ترتفع نسبة دوران العاملين لدى الأفــراد حديثي التعيين					
17	يتباين معدل دوران العاملين بين الــذكور والإناث					
18	تتباين نسبة دوران العاملين حسب تبــاين الفئة العمرية					

ت	العبـــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
19	يعدّ تدني الأجر أحد أسباب ترك العمل					
20	تكون نسبة الدوران لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور					
21	ينعكس تكليف العاملين بأعمـــال إضـــافية على زيادة نسبة الترك					
22	ينعكس مستوى الانسجام بين زملاء العمل على نسب تركهم العمل					
ثانيا- الأداء المالي:						
23	تسهم زيادة إيرادات المصرف وأرباحه في زيادة التعويضات للعاملين					
24	تنمو إيرادات و أرباح المصرف وأرباحه باستمرار					
25	يعتمد المصرف مقياس معــدل الحــصة السوقية معياراً للنجاح					
26	تعدّ إيرادات المصرف وأرباحـــه قياســا بمنافسيّة جيدة					
27	تتميز إيرادات المصرف وأرباحه مقارنـــة مع السنوات السابقة بأنها جيدة					
28	تعدّ إدارة المــصرف زيـــادة الإيـــرادات مؤشراً للنجاح.					
29	يوجد تحسن فـــي نـــسب الـــسيولة فـــي					

ت	العبـــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	المصرف					
30	يوجد تحسن فـــي نـــسب الربحيـــة فـــي المصرف					
31	يوجد تحسن فـــي نـــسب المديونيـــة فـــي المصرف					

الملحق (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
1	أ.د محمد أبونصار	الجامعة الأردنية
2	د. أسامه عمر	جامعة الشرق الأوسط
3	د. بسام معالي	جامعة البترا

الملحق (3)

التحليل الإحصائي

Frequencies

Statistics

		sex	age	edlevel	certificate	exper	special
N	Valid	87	87	87	22	87	87
	Missing	0	0	0	65	0	0

Frequency Table

sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	75	86.2	86.2	86.2
	2.00	12	13.8	13.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	9.2	9.2	9.2
	2.00	63	72.4	72.4	81.6
	3.00	16	18.4	18.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

edlevel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	2.00	63	72.4	72.4	72.4
	3.00	24	27.6	27.6	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

certificate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.4	13.6	13.6
	4.00	19	21.8	86.4	100.0
	Total	22	25.3	100.0	
Missing	System	65	74.7		
	Total	87	100.0		

exper

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	9.2	9.2	9.2
	2.00	57	65.5	65.5	74.7
	3.00	13	14.9	14.9	89.7
	4.00	9	10.3	10.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

special

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	45	51.7	51.7	51.7
	2.00	13	14.9	14.9	66.7
	3.00	23	26.4	26.4	93.1
	4.00	4	4.6	4.6	97.7
	5.00	2	2.3	2.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q1	87	2.00	5.00	3.4943	1.02155
q2	87	1.00	3.00	1.9425	.63532
q3	87	2.00	3.00	2.2299	.42320
q4	87	2.00	4.00	3.6552	.75986
q5	87	2.00	5.00	2.6897	1.26959
q6	87	3.00	5.00	4.0115	.58058
q7	87	2.00	5.00	3.9195	1.08068
q8	87	3.00	5.00	4.9310	.33387
q9	87	3.00	5.00	4.9540	.26006
q10	87	4.00	5.00	4.5632	.49886
q11	87	3.00	5.00	4.2184	.72216
q12	87	3.00	5.00	4.1264	.72824
q13	87	4.00	5.00	4.5632	.49886
q14	87	4.00	5.00	4.3333	.47414
q15	87	3.00	5.00	4.4713	.60692
q16	87	2.00	5.00	3.6897	.99195
q17	87	2.00	4.00	3.4023	.75421
q18	87	2.00	4.00	3.4713	.76003
q19	87	3.00	5.00	4.0345	.76930
q20	87	3.00	4.00	3.7241	.44954
q21	87	2.00	4.00	2.6667	.81650
q22	87	2.00	4.00	2.8966	.74762
ind	87	3.27	4.18	3.7268	.28144
Valid N (listwise)	87				

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	22

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q23	87	3.00	5.00	4.1034	.74762
q24	87	2.00	5.00	3.6667	1.16805
q25	87	3.00	4.00	3.6207	.48803
q26	87	3.00	4.00	3.5632	.49886
q27	87	2.00	4.00	3.3563	.80662
q28	87	3.00	4.00	3.7931	.40743
q29	87	3.00	4.00	3.5632	.49886
q30	87	3.00	4.00	3.7931	.40743
q31	87	3.00	4.00	3.5632	.49886
dep	87	3.00	4.22	3.6692	.49949
Valid N (listwise)	87				

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	87	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	87	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	31

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ind[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: dep

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697[a]	.486	.480	.36015

a. Predictors: (Constant), ind

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.431	1	10.431	80.417	.000[a]
	Residual	11.025	85	.130		
	Total	21.456	86			

a. Predictors: (Constant), ind

b. Dependent Variable: dep

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.942-	.516		-1.827-	.071
	ind	1.237	.138	.697	8.968	.000

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.942-	.516		-1.827-	.071
	ind	1.237	.138	.697	8.968	.000

a. Dependent Variable: dep

Univariate Analysis of Variance

Between-Subjects Factors

		N
size	1.00	47
	2.00	40
ind	3.27	1
	3.32	1
	3.41	1
	3.45	20
	3.55	16
	3.64	15
	3.82	1
	3.86	1
	3.91	12
	4.09	1
	4.14	2
	4.18	16

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:dep

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	20.276[a]	17	1.193	69.754	.000
Intercept	360.930	1	360.930	21108.116	.000
size	.007	1	.007	.437	.511
ind	20.059	11	1.824	106.647	.000
size * ind	.058	5	.012	.681	.639
Error	1.180	69	.017		
Total	1192.753	87			
Corrected Total	21.456	86			

a. R Squared = .945 (Adjusted R Squared = .931)

Univariate Analysis of Variance

[DataSet1] C:\Documents and Settings\User.USER-6D4E826518\Desktop\شغل الحميدي\alhameedi - turnover.sav

Between-Subjects Factors

		N
ind	3.27	1
	3.32	1
	3.41	1
	3.45	20
	3.55	16
	3.64	15
	3.82	1
	3.86	1
	3.91	12
	4.09	1
	4.14	2
	4.18	16
date	1.00	65
	2.00	22

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:dep

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	20.217[a]	16	1.264	71.399	.000
Intercept	343.476	1	343.476	19408.070	.000
ind	15.663	11	1.424	80.457	.000
date	.007	1	.007	.379	.540
ind * date	.013	4	.003	.185	.945
Error	1.239	70	.018		
Total	1192.753	87			
Corrected Total	21.456	86			

a. R Squared = .942 (Adjusted R Squared = .929)

Regression

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	turn[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: profit

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473[a]	.223	.180	77679.13001

a. Predictors: (Constant), turn

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.124E10	1	3.124E10	5.177	.035[a]
	Residual	1.086E11	18	6.034E9		
	Total	1.399E11	19			

a. Predictors: (Constant), turn

b. Dependent Variable: profit

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	145818.086	44053.859		3.310	.004
	turn	-1.980E6	870141.157	-.473-	-2.275-	.035

a. Dependent Variable: profit

Univariate Analysis of Variance

Between-Subjects Factors

		N
exper	1.00	15
	2.00	5

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:profit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	4.262E10	2	2.131E10	3.726	.046
Intercept	3.540E10	1	3.540E10	6.189	.024
turn	2.117E10	1	2.117E10	3.701	.071
exper	1.138E10	1	1.138E10	1.990	.176
Error	9.723E10	17	5.719E9		
Total	1.975E11	20			
Corrected Total	1.399E11	19			

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:profit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	4.262E10	2	2.131E10	3.726	.046
Intercept	3.540E10	1	3.540E10	6.189	.024
turn	2.117E10	1	2.117E10	3.701	.071
exper	1.138E10	1	1.138E10	1.990	.176
Error	9.723E10	17	5.719E9		
Total	1.975E11	20			
Corrected Total	1.399E11	19			

a. R Squared = .305 (Adjusted R Squared = .223)

Univariate Analysis of Variance

Between-Subjects Factors

		N
size	1.00	10
	2.00	10

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable:profit

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	3.850E10	2	1.925E10	3.229	.065
Intercept	5.287E10	1	5.287E10	8.868	.008
turn	2.229E10	1	2.229E10	3.738	.070
size	7.261E9	1	7.261E9	1.218	.285
Error	1.014E11	17	5.962E9		
Total	1.975E11	20			
Corrected Total	1.399E11	19			

a. R Squared = .275 (Adjusted R Squared = .190)